

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

Agent de prévention et de médiation

*Arrêté du 6 juillet 2004
et annexes*

CENTRE NATIONAL
DE DOCUMENTATION PÉDAGOGIQUE

La Base des diplômes de l'enseignement professionnel vous propose, sur le site du CNDP (www.cndp.fr/outils-doc/), l'ensemble des textes relatifs à ce diplôme (arrêté de création, arrêtés de modification, référentiels...)

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE**

DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Service des formations

Sous-direction des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

Arrêté du 6 juillet 2004 portant définition du certificat
d'aptitude professionnelle *agent de prévention et de
médiation* et fixant ses conditions de délivrance

NORMEN E 0401468 A

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE**

VU le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au certificat d'aptitude professionnelle ;

VU l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative du secteur sanitaire et social du 13 janvier 2004,

ARRÊTE

Article 1^{er} : La définition et les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *agent de prévention et de médiation* sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2 : Le référentiel d'activités professionnelles et le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle sont définis en annexe I au présent arrêté.

Article 3 : La préparation à ce certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de seize semaines définie en annexe II du présent arrêté.

Article 4 : Ce certificat d'aptitude professionnelle est organisé en six unités obligatoires et une unité facultative qui correspondent à des épreuves évaluées selon des modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5 : La définition des épreuves et les modalités d'évaluation de la période de formation en milieu professionnel sont fixées en annexe IV au présent arrêté.

Article 6 : Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l'article 10 du décret du 4 avril 2002 susvisé. Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit. Il précise également s'il souhaite présenter l'épreuve facultative.

Article 7 : Les correspondances entre les épreuves et les unités capitalisables de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 3 décembre 1998 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *agent de prévention et de médiation* et les unités de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté sont fixées en annexe V au présent arrêté.

Toute note obtenue aux domaines et épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 3 décembre 1998 est, à la demande du candidat et pour la durée de sa validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Article 8 : La première session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle *agent de prévention et de médiation* aura lieu en 2006.

Article 9 : La dernière session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle agent de prévention et de médiation créé par arrêté du 3 décembre 1998, aura lieu en 2005. A l'issue de cette session d'examen, l'arrêté du 3 décembre 1998 est abrogé.

Article 10 : Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2004.



P. le Ministre et par délégation
Le Directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de GAUDEMAR

Journal officiel du 20 juillet 2004.

Nota : Le présent arrêté et ses annexes III et V sont publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche hors série du 9 septembre 2004, le diplôme et ses annexes sont disponibles au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr>

SOMMAIRE

ANNEXE I	p. 2
Référentiel des activités professionnelles	p. 2
Référentiel de certification	p. 7
ANNEXE II	p. 40
Périodes de formation en milieu professionnel	p. 41
ANNEXE III	p. 43
Règlement d'examen	p. 44
ANNEXE IV	p. 45
Définition des épreuves	p. 46
ANNEXE V	p. 56
Tableau de correspondances d'épreuves	p. 57

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

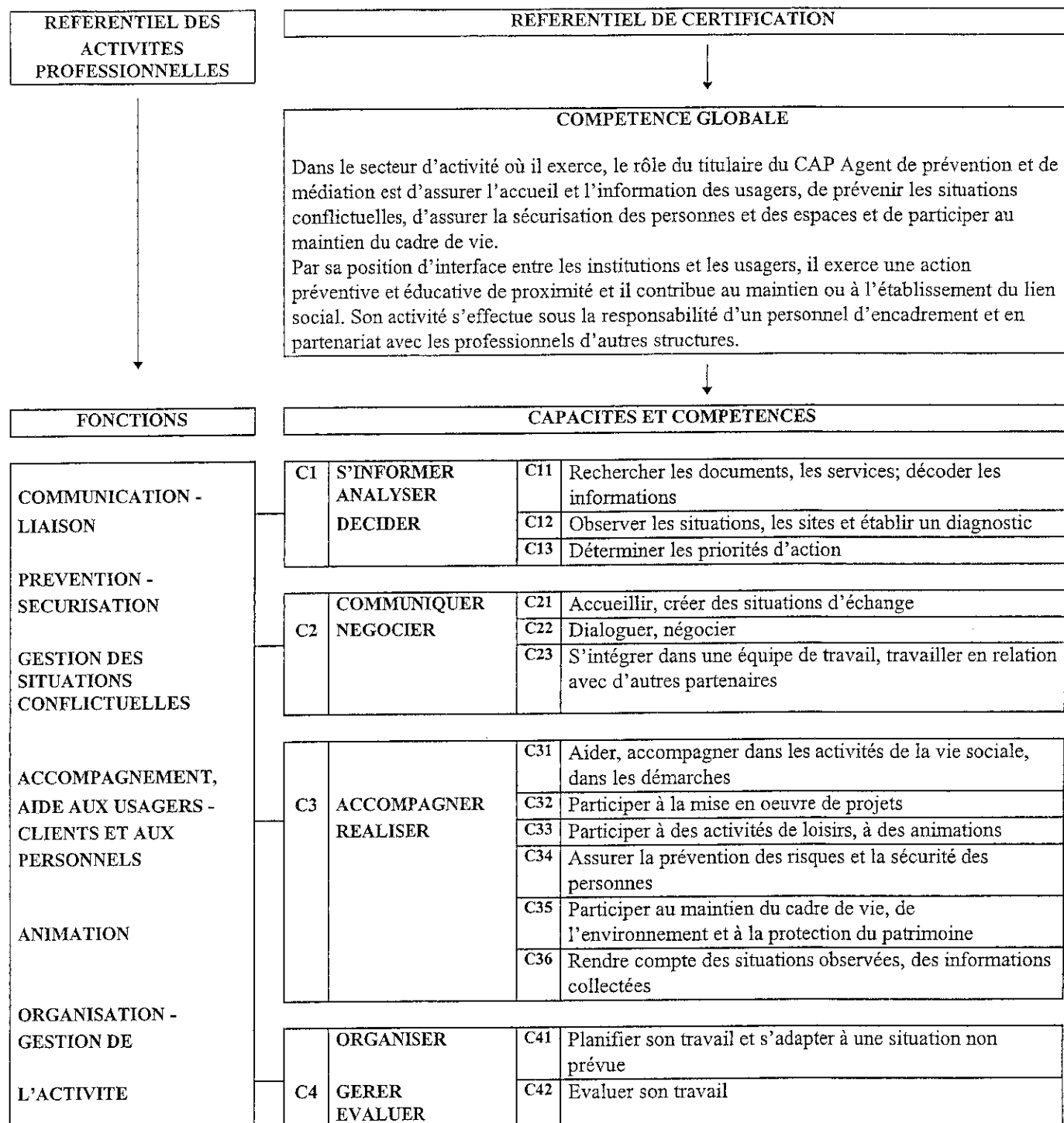
RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

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	Présence dans les quartiers, les lieux publics ou privés pour favoriser le lien social et la sécurisation des usagers et des personnels Veille dans les quartiers, les lieux publics ou privés afin de prévenir les dégradations, les vols, les agressions Protection du cadre de vie, de l'environnement Sensibilisation et rappel des règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, des règlements	- 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	Accueil Aide aux usagers - Aide aux personnes en situation de précarité (sans abri, toxicomane ...) Aide aux personnels Aide à la personne en cas de malaise ou d'accident	- 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 : * 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	- Ecoute - Information sur les structures pouvant recueillir la plainte - Participation à l'accompagnement relationnel
GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	Repérage des situations à risques, des situations d'urgence Résolution (ou aide à la résolution) des conflits par médiation auprès des personnes et des groupes Appel aux services compétents	- 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	Participation aux actions de promotion de l'entreprise, du service ... Participation à l'élaboration et à la mise en oeuvre de projets d'animation au niveau du quartier, de l'entreprise ...	- 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	Transmission des informations ou messages institutionnels aux publics (usagers, clients) Recueil, transmission aux institutionnels, entreprises, organismes des attentes du public Interprétation des langages, prise en compte des références culturelles des différents publics Transmission aux services concernés des dysfonctionnements matériels et/ou sociaux observés	- 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)

FONCTIONS	ACTIVITES	TACHES
	Relations avec d'autres partenaires (services municipaux, sociaux, de santé ... sociétés de transport, associations)	- Recherche des services compétents - Echanges - Actions éventuelles, en partenariat
ORGANISATION - GESTION DE L'ACTIVITE	Participation à l'organisation de son planning	- Identification des tâches, de leur localisation à partir du planning du service - Participation à la réalisation de circuits de surveillance
	Travail en équipe	- 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
	Evaluation du travail effectué	- Indication des réussites et des difficultés rencontrées - Propositions d'amélioration



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

SAVOIR - FAIRE

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C11 - Rechercher les documents, les services; décoder les informations**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	- une situation professionnelle : * demande du public, d'usagers * demande de l'entreprise, du service * description d'incident, d'accident - textes réglementaires, règlement intérieur, consignes en matière de sécurité - annuaire ou liste des services publics, des structures de loisirs, des services de secours, de police ... d'associations à finalité sanitaire et sociale - plans de ville - plans de transports - horaires de transport ...	- Repérer, sélectionner : * les documents * les informations nécessaires pour une situation donnée - Identifier dans le secteur d'activités (ville, quartier, entreprise) les services, les interlocuteurs compétents - Indiquer la procédure à suivre pour contacter les services et interlocuteurs - Localiser et repérer les moyens d'accès aux organismes, services (poste, banque, hôpital, commissariat, structures de loisirs ...)	- pertinence des documents, des informations retenus par rapport à la situation - mise à jour de la documentation, des informations si nécessaire - services, interlocuteurs adaptés à la situation, à la demande - procédure précise et exacte - repérage correct et indication précise de l'itinéraire et des moyens d'accès

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C12 - Observer les situations, les sites et établir un diagnostic**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - une grille d'observation, un carnet de liaison, un carnet de bord	- Recueillir, organiser, hiérarchiser les faits observés, les consigner éventuellement - Identifier : * les besoins, les demandes potentielles, * les situations de conflits, d'incidents, d'accidents potentiels * les comportements à risques * les dégradations, les dysfonctionnements et nuisances - Mesurer le degré d'urgence d'intervention	- une description exacte et précise - repérage de personnes en situation de recherche, de demande - énoncé des facteurs de perturbations, de risques et estimation de leurs conséquences éventuelles - pertinence de l'évaluation de la situation et justification du degré d'urgence de l'intervention

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C.13 Déterminer les priorités d'action**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - inventaire des moyens humains et matériels	- Inventorier et hiérarchiser les actions possibles - Choisir la ou les solutions les plus adaptées	- inventaire argumenté des solutions possibles - une justification des choix d'intervention

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**COMPETENCE : C.21 Accueillir, créer des situations d'échanges**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	- une situation professionnelle - le règlement intérieur, consignes	- Etablir et faciliter une relation de communication : * se présenter * écouter, reformuler * sécuriser * utiliser des moyens de communication verbale et non verbale - Prendre en compte les personnes dans le cadre de leurs références culturelles et sociales	- présentation correcte et adaptée - politesse et courtoisie, attitude respectueuse et calme - questionnement et reformulation adaptés - niveau de langage adapté à la situation - respect des personnes et de leurs différences

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**COMPETENCE : C.22 Dialoguer - négocier**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	- situation professionnelle - règlement intérieur, consignes	- Valoriser une demande, une proposition du public - Argumenter les propositions - Proposer des solutions alternatives	- prise en compte du point de vue de l'interlocuteur - pertinence des solutions proposées, des arguments; attitude persuasive - réalisme des propositions (prise en compte du refus de l'autre et des contraintes liées à l'entreprise, au service)

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER

COMPETENCE : C.23 S'intégrer dans une équipe de travail - Travailler en relation avec d'autres partenaires

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	- une situation professionnelle - une organigramme du service - le projet du service, du quartier ... - une liste des partenaires	- Participer au travail de l'équipe (restreinte et du service) - Participer à une réunion de travail - Situer sa fonction et les limites de sa compétence	- respect des collègues, des horaires, des décisions et des projets de l'équipe - pertinence des interventions et de l'argumentation, respect et prise en compte des autres intervenants - respect des fonctions et rôles des différents intervenants et partenaires

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.31 Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	- une situation professionnelle - une demande - un diagnostic de situation - des documents administratifs ou des formulaires simples - des écrans - des plans, les équipements du secteur d'activités (ascenseurs, escalators, fauteuils roulants ...)	- Reformuler une demande - Proposer ou aider à trouver une réponse, une solution, une action adaptée aux besoins identifiés : * apporter ou aider à rechercher l'information * renseigner ou aider à renseigner des documents simples * utiliser et/ou guider un utilisateur d'appareils automatiques ou télématiques * mettre en oeuvre des solutions pratiques face à une difficulté matérielle d'un usager (aide au déplacement, accompagnement dans les démarches, facilitation de l'accessibilité ...) ...	- expression exacte des besoins - réalisme, pertinence et adéquation de la réponse, de la solution par rapport aux attentes et au contexte - information pertinente, précise dans un langage adapté - formulation adaptée des renseignements demandés et éventuellement transcription précise et juste de celles-ci - décodage des consignes d'utilisation, des étapes et attitude adaptée aux potentialités des usagers - gestes adaptés, mise à disposition de moyens, en relation avec les potentialités des publics et le contexte

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.32 Participer à la mise en oeuvre de projets**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	- une situation professionnelle - le projet du service, du quartier ... - un cahier des charges - les objectifs de l'entreprise - la composition de l'équipe, le planning	- Présenter les objectifs principaux d'un projet (de l'entreprise : promotion de l'image de l'entreprise, du quartier ... campagne de prévention ...) - Analyser une activité en fonction d'un objectif - Proposer une action : * en vue de l'amélioration du service * en réponse à des besoins * en cohérence avec des objectifs donnés	- explicitation des finalités d'un projet au regard de ses contenus - présentation précise et justifiée des points à prendre en compte lors de la réalisation, par rapport à l'objectif - présentation et justification des éléments principaux de l'action par rapport aux besoins, aux objectifs

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.33 Participer à des activités de loisirs, à des animations**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	- une situation professionnelle - les règles, les consignes pour une activité de loisirs - la liste des équipements sportifs ou de loisirs, de leur accessibilité ... - la demande d'une population ou d'un service - des tarifs ...	- Aider à l'animation : * aménager l'espace * présenter une activité * rappeler les règles * participer ou relancer l'activité * assurer un soutien logistique - Elaborer une fiche en vue d'une activité, prévoir le budget	- aménagement rationnel et esthétique - clarté des consignes - comportement attentif (respect des règles ...), disponible, dynamique - mise à disposition pertinente des moyens nécessaires - justification des choix et précision de la fiche : durée, déroulement, autorisations à demander, préparation matérielle, prévision des postes de dépenses ...

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.34 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	- une situation professionnelle - un règlement d'entreprise, des consignes - une procédure de traitement d'objets suspects - un plan d'évacuation - des moyens de communication	- Faire respecter et mettre en oeuvre les mesures et les dispositifs de sécurité - Déclencher les secours en cas d'urgence: * alerter, participer à l'exécution des premiers gestes de survie en attendant les secours (1) * mettre en oeuvre les dispositions de sécurité, les mesures conservatoires d'urgence * canaliser les flux de personnes - Désamorcer une situation conflictuelle (altercations, bagarres, ...), gérer une situation d'agression - Contribuer au suivi des publics en difficulté (rétablir le dialogue, orienter vers d'autres partenaires, travailler en partenariat)	- vigilance, respect des consignes et procédures, gestion des flux des personnes - évaluation de l'état de(s) victime(s), rapidité et pertinence du message d'alerte - sécurisation de(s) victime(s), des autres personnes et des personnels - respect des consignes d'évacuation - limitation des risques consécutifs à un accident ou incident - maîtrise de soi, prise en compte des limites d'intervention - réinstauration du dialogue, éloignement des protagonistes - sécurisation des personnes - pertinence du choix des partenaires, respect des limites de compétences, discrétion professionnelle

(1) le candidat devra être titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS)

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER

COMPETENCE : C.35 Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	- une situation professionnelle - règlement interne de l'entreprise	- Contribuer au respect des installations et des équipements - Participer au maintien d'un cadre de vie esthétiquement agréable et propre	- présence vigilante et dissuasive - instauration d'un dialogue avec rappel des règles de civilité - repérage des dégradations, des nuisances, des dysfonctionnements

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER

COMPETENCE : C. 36 Rendre compte des situations observées, des informations collectées

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	- une situation professionnelle - le règlement interne de l'entreprise - un carnet de liaison, un carnet de bord - des moyens de communication	- Formaliser les faits observés, les signes extérieurs de risques, les dégradations : * oralement * par écrit - Transmettre les informations	- signalement concis, précis, fidèle dans un langage correct - choix pertinent du support de communication et du destinataire

CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**COMPETENCE : C.41 Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	- un planning de service - une définition du poste de travail - une liste des sites à observer, à sécuriser - un plan - un carnet de liaison, un carnet de bord - un événement imprévu	- Etablir un planning des activités de la journée - Organiser un circuit, une ronde - Faire face à l'imprévu : * identifier les priorités * proposer une nouvelle organisation * en référer à son encadrement	- chronologie pertinente des différentes activités et sa justification - circuit rationnel - hiérarchisation correcte des urgences - proposition adaptée tenant compte de la situation imprévue - signalement rapide

CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**COMPETENCE : C. 42 Evaluer son travail**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	- une situation professionnelle - la définition du poste de travail - le compte rendu d'une journée - des résultats d'enquêtes de satisfaction - des statistiques de fréquentation de lieu, de réclamations ...	- Présenter le bilan d'une action - Identifier les écarts entre le travail réalisé et le travail prescrit - Participer à l'évaluation de la satisfaction du public - Proposer des solutions d'amélioration	- qualité de l'analyse, recul critique - comparaison rigoureuse - indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction - propositions réalistes et argumentées

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	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.	
- Emploi	On analysera les difficultés rencontrées et on indiquera les mesures et actions mises en place pour favoriser l'intégration.	
- Scolarisation	Le rôle du FAS (Fonds d'action sociale pour les travailleurs immigrés et leur famille) et des associations seront évoqués.	
- Santé		
- Logement		
- Vie sociale	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
<u>4. Evolution sociologique de la famille</u>		
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	
<u>5. L'exclusion sociale</u>		
- 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	
<u>6. Les publics</u>		
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
	* conduites à risques : déscolarisation, violence, délits, consommation de psychotropes licites et illicites ...). On analysera divers comportements des jeunes adultes en difficulté d'insertion. Pour chaque problème envisagé, on exploitera les situations vécues par les formés et on recherchera les conduites possibles à tenir.	U1 U2 U3
6.2 Personnes handicapées	A partir d'exemples, on présentera les principaux types de handicaps. On abordera les concepts de déficience, incapacité, désavantage. 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. On montrera la situation des personnes handicapées dans la société contemporaine (comportement face au handicap, statut de la personne handicapée ...). On présentera des actions d'insertion scolaire, professionnelle, sociale et leurs limites. On recherchera pour les exemples de handicaps abordés les conduites possibles à tenir et des actions (ex: matérielles) à mettre en oeuvre.	
6.3 Personnes âgées	On expliquera, à l'aide de supports variés (photographies, textes ...) les principales modifications physiques et psychologiques liées au vieillissement. On indiquera leurs répercussions dans la vie relationnelle (isolement, état dépressif ...) et dans les activités de la vie quotidienne (mobilité réduite, déficits sensoriels ...). On évoquera les diverses perceptions de la personne âgée dans les différentes cultures et le regard des personnes âgées sur la société contemporaine. On recherchera les conduites possibles à tenir et des actions à mettre en oeuvre face aux difficultés rencontrées.	
6.4 Migrants	A partir d'exemples, on montrera différentes spécificités culturelles, les comportements afférents et les risques d'incompréhension qui peuvent en résulter.	
6.5 Publics en situation de précarité	On précisera les concepts de pauvreté, de précarité. On montrera l'interrelation des différents facteurs qui conduisent à la précarité. On en soulignera les principales manifestations.	
6.6 Victimes	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.	

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
<u>1. Cadre administratif des structures :</u> - publiques - privées - associatives	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. On précisera la notion de service public. 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. A partir d'un organigramme on montrera l'organisation d'une entreprise.	U1 U2 U3
<u>2. Cadre administratif territorial</u> Région Département Commune	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.	
<u>3. Services sociaux et de santé</u> 3.1 Structures	Ces différentes structures seront identifiées localement ainsi que leurs modalités d'accès (N° d'appel, personnes à contacter ...).	
Etablissements et services sanitaires : établissements publics de santé, établissements de santé privés	On précisera la notion de service public hospitalier. On signalera les services d'urgence et les cellules d'accueil de ces établissements. Les réseaux sanitaires spécialisés seront évoqués dans le chapitre Santé publique et prévention.	
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	On précisera les principales missions de ces structures.	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
Structures d'accueil et d'hébergement : logements sociaux, FJT, CHRS, structures d'accueil d'associations caritatives ...	On indiquera la spécificité (conditions d'accès, public visé, durée de séjour, loyer, aides ...) de ces différentes structures.	U1 U2 U3
3.2 Personnels partenaires Assistants sociaux Educateurs spécialisés/Moniteurs éducateurs Conseillers en économie sociale familiale Infirmiers scolaires Psychologues et psychiatres	On précisera les lieux d'exercice et les principales fonctions de ces personnels. On illustrera des actions de partenariat.	
<u>4. Services de sécurité, services d'urgence</u>	On précisera leur mission et leur N° d'appel.	
4.1 Secours et soins d'urgence : SMUR, SAMU, pompiers ... Samu social		
4.2 Services de sécurité		
- Services de police nationale	Pour chaque service de sécurité, on précisera :	U1 U2 U3
- Gendarmerie	* les structures d'accueil du public	
- Services de police municipale	* les personnels et fonctions	
	* les lieux d'intervention et les limites de territoire	
	* les services spécialisés éventuels (brigade des mineurs, des mœurs, des stupéfiants ...)	
	On montrera les rôles respectifs des différents services de sécurité en matière d'aide aux usagers, de prévention, de dissuasion, de répression	
- Services privés de sécurité	A partir de situations vécues on indiquera les interventions possibles des différents services.	
* des entreprises : RATP, SNCF, centres commerciaux ...	On soulignera les conditions d'exercice (assermentation, verbalisation, territoire de l'action, port d'arme ...) et les limites de compétence des différents personnels.	
* prestataires de services		
<u>5. Services pour l'emploi, l'orientation, l'insertion</u>		
- ANPE, ASSEDIC	On précisera le rôle respectif de ces différentes structures.	
- Mission locale, PAIO, CIO, centre d'information jeunesse ...		
- Entreprise d'insertion, association intermédiaire, régie de quartier ...	On indiquera les objectifs de ces structures ainsi que les formes d'emploi et les publics auxquels elles s'adressent.	
	En fonction des spécificités locales, on pourra élargir le champ de l'étude.	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<u>6. Structures d'animation et de loisirs</u> - Activités périscolaires : centres de loisirs, centres de vacances - Activités tout public : centres culturels, sportifs ...	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.	U1 U2 U3
<u>7. Structures et mesures en faveur du partenariat</u> - Conseils communaux de la prévention et de la délinquance - Comité social d'environnement - Contrats locaux de sécurité ...	On évoquera la notion de partenariat à travers des exemples locaux.	

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
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 Etude sommaire de quelques libertés publiques citoyenneté 2. La responsabilité : Responsabilité civile - responsabilité pénale Notion de majorité civile et pénale 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. 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 4. Les Infractions : Eléments légal, matériel, moral (notions) Classification : crimes, délits et contraventions.	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. 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. On se contentera d'analyser quelques cas d'atténuation de la responsabilité pénale en se basant sur des exemples. 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. On distinguera et on précisera les différents éléments de l'infraction, à partir d'exemples pris dans l'environnement du métier.	U1 U2

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
5. La poursuite pénale :	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.	U1 U2
6. Les juges et les auxiliaires de justice : - 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)	On repérera le rôle de ces différents personnels. On évoquera la complémentarité de leurs interventions	
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	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.	
La protection judiciaire de la jeunesse - mission et mesures	On évoquera la prise en charge et les hébergements possibles par la protection judiciaire de la jeunesse.	
8. Démarches et formalités du domaine juridique et administratif	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.	

S.4 - PROBLEMES DE SANTE PUBLIQUE ET PREVENTION

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

- de cerner les situations à risques dans le domaine de la santé
- de comprendre les règles d'hygiène et les différents moyens de prévention
- d'appréhender les missions des structures sanitaires spécialisées

afin d'informer ou d'orienter vers les structures spécialisées dans les limites de ses compétences.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
Concepts de santé, santé publique	Ces concepts seront définis.	
<u>1. Pathologies à incidences sociales</u>	A partir d'observations liées à l'environnement professionnel, on présentera de manière synthétique les données caractérisant les pathologies à incidences sociales. Pour les pathologies d'origine infectieuse, on précisera les sources et les voies de contamination. Les principales manifestations et conséquences de ces pathologies seront évoquées. A propos des toxicomanies, on précisera les notions de dépendance, d'accoutumance, de sevrage. On insistera sur les moyens de prévention de ces différentes pathologies (ex : drogue, alcool, tabac, hépatites, Sida, MST, tuberculose, pathologies mentales).	U1 U2 U3
<u>2. Structures sanitaires spécialisées</u> de lutte contre : - les toxicomanies - l'alcoolisme - la drogue - le Sida - les maladies mentales	Les différentes structures (centres de prévention, de dépistage, de soins; dispositifs d'information, d'accompagnement postcure ...) seront identifiés ainsi que leurs modalités d'accès (N° d'appel, personnes à contacter). Pour chaque structure : - on indiquera leurs missions - on précisera les principes et les modalités de prise en charge (gratuité, anonymat ...).	

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.	
1.2 Techniques de communication orale dans les situations :	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.	
- 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
- de négociation - de gestion de conflits, gestion de la violence 1.3 Techniques d'animation - techniques de jeux et de loisirs jeux individuels, de groupe jeux et activités d'extérieur, d'intérieur - techniques d'animation projet d'activités modes d'animation modes de régulation 1.4 Techniques de communication écrite : Compte rendu, rapport, carnet de bord, constat Formulaires, imprimés	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 ...). 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. 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. 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. 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. On familiarisera à la lecture et au renseignement de ces documents.	U1 U2 U3
<u>2. Aide matérielle aux usagers</u> - Personnes à mobilité réduite - Malvoyants, malentendants - Déplacement de charges encombrantes	On étudiera des aides au déplacement et des manutentions simples avec ou sans matériels (cannes, fauteuils roulants)	U1

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<u>3. Sécurité des personnes et des biens</u> 3.1 Principaux risques et leur prévention - Risques liés aux énergies, aux équipements, aux produits, aux déchets : • risques chimiques • risques d'incendie, d'explosion • risques microbiologiques • risque électrique - Risques liés aux mouvements de foule 3.2 Gestes de premiers secours	A partir d'exemples issus du milieu professionnel, on caractérisera les différents risques en analysant : - 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). 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. On exigera l'obtention de l'attestation de formation aux premiers secours.	U2 U3
<u>4. Protection du cadre de vie</u> - Pollutions, dégradations, dysfonctionnements liés à l'usage, liés à la malveillance, à l'incivilité - Lieux, sites et équipements concernés - Démarche de maintenance du cadre de vie	On précisera ces notions par des exemples. On s'efforcera d'illustrer l'évaluation du coût économique et social d'une dégradation. On demandera un inventaire des lieux plus particulièrement exposés. On entraînera : * 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	U2 U3

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
5. Outils et méthodes		
5.1 Méthode de résolution de problèmes	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.	U1 U2 U3
5.2 Recherche de l'information	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 ...).	
- Sources d'information		
- Méthodes de recherche, de classement		
- Mise à jour d'informations		
5.3 Outils de communication et de transmission de l'information :	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	
- planning		
- plans de ville, de bâtiments à usage du public		
- signalisation, pictogrammes	On connaîtra les principaux symboles nécessaires à l'orientation du public.	
- dépliants, tracts, affiches	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.	
- écrans interactifs		
- téléphone, répondeur, radiomessagerie, bornes d'appel ...	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 ...).	
- moyens de transmission : télécopie, messageries électroniques ...	On précisera leurs caractéristiques et leurs intérêts.	
5.4 Méthodes d'évaluation	Ces différents éléments seront appliqués à des situations concrètes afin d'amener :	
- indicateurs et critères d'évaluation	- à l'utilisation ou à la construction d'outils simples d'évaluation quantitative ou qualitative	
- outils d'évaluation : grilles d'observation, d'analyse ...	- à une auto-évaluation et à des propositions de solutions correctives.	

UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

UNITE U1 : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

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									
	C13	Déterminer les priorités d'action									
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange	X				X				X
	C22	Dialoguer, négocier									
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires									
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									
	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									
	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	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue									
	C42	Evaluer son travail									

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

UNITE U2 : PRÉVENTION ET MÉDIATION

C		COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES								
			S1	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations									
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic	X		X	X			X	X	X
	C13	Déterminer les priorités d'action		X							X
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange									
	C22	Dialoguer, négocier	X	X	X		X				X
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires									
C3	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	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									
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue									
	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

UNITE U3 : COMMUNICATION ET ORGANISATION

C		COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES								
			S1	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations									
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic	X			X			X	X	X
	C13	Déterminer les priorités d'action		X							X
C2	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		X			X				
C3	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches									
	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									
	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	X	X		X	X		X	X	
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue									X
	C42	Evaluer son travail									

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

UNITÉS GÉNÉRALES

Français et histoire-géographie – UG1

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Mathématiques – sciences – UG 2

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Éducation physique et sportive – UG43

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n° 39 du 24 octobre 2002).

ANNEXE II

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

1. OBJECTIFS

La formation en milieu professionnel doit permettre d'acquérir, de compléter et de mettre en œuvre des compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être) requises pour l'obtention du diplôme. Elle contribue à développer des capacités d'autonomie, d'initiative et de responsabilité.

C'est l'occasion pour le candidat :

- d'appréhender concrètement l'organisation des structures et des services, leurs personnels et leurs usagers
- d'apprendre à travailler en situation réelle avec les ressources et les contraintes du milieu professionnel
- de s'insérer dans une équipe de professionnels
- de mettre en œuvre ou d'acquérir sous la responsabilité d'une personne qualifiée des savoir-faire définis dans le référentiel du CAP
- d'appréhender les différentes actions visant à la qualité du service, à l'amélioration des situations de travail.

2. DURÉE, FORME ET MODALITÉS

2-1 Candidats relevant de la voie scolaire

La durée totale obligatoire de 16 semaines est répartie sur les deux années de formation :

- 8 semaines en première année
- 8 semaines en deuxième année qui donnent lieu à évaluation.

La formation en entreprise doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Pendant la formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité de stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité de l'équipe pédagogique des professeurs chargés de la section. Ceux-ci effectuent plusieurs visites au cours de la formation en entreprise.

2-2 Candidats relevant de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. La période de formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage ainsi que les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.

2-3 Candidats relevant de la voie de la formation continue

La durée de la formation en entreprise est de 16 semaines, toutefois les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en entreprise s'ils justifient d'au moins six mois d'activité dans le secteur du diplôme.

3. PLANIFICATION DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Le choix des dates de PFMP est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec les milieux professionnels pour tenir compte des conditions locales.

Les PFMP doivent permettre la découverte des différentes catégories de service : elles se situent dans les entreprises, les collectivités locales, les services publics, les associations mettant en œuvre des politiques de prévention, de médiation et de sécurisation (police municipale, CCAS, service jeunesse, mission locale...).

Durant la formation, les candidats doivent effectuer au moins quatre périodes de PFMP. Ces différentes périodes de formation doivent être complémentaires.

Pour chaque lieu de formation, une attestation doit être remplie par le tuteur ou le responsable de l'établissement d'accueil. Elle précise la durée accomplie, les usagers concernés, les tâches effectuées.

3-2 Suivi

La concertation entre l'équipe pédagogique et les tuteurs des structures d'accueil doit se réaliser tout au long de la formation. Le document de liaison suit le candidat pendant la totalité de sa formation en entreprise afin d'assurer la complémentarité des activités proposées dans le cadre des différentes périodes.

3-3 L'évaluation des acquis de la PFMP

Elle se fait selon les modalités précisées dans le règlement d'examen.

ANNEXE III

RÈGLEMENT D'EXAMEN

RÈGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE AGENT DE PRÉVENTION ET DE MÉDIATION			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (établissements privés hors contrat)	
			Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités)	Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)	
			Formation professionnelle continue (établissements publics)	Formation professionnelle continue (établissements privés)	
			Enseignement à distance – candidats individuels		
ÉPREUVES	Unités	Coef	MODE	MODE	DURÉE

UNITÉS PROFESSIONNELLES

EP1 - Accueil, information et accompagnement	UP1	6 (1)	CCF*	ponctuelle pratique et orale	2 h 30 (2)
EP2 - Prévention et médiation	UP2	5	CCF	ponctuelle orale	30 mn
EP3 - Communication et organisation	UP3	5	CCF	ponctuelle écrite	2 h

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

EG1- Français et histoire géographie	UG1	3	CCF	Ponctuelle écrite et orale	2h15
EG2 – Mathématiques- sciences	UG2	2	CCF	Ponctuelle écrite	2h
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF	Ponctuelle	
Épreuve facultative de langue vivante (3)	UF4		Ponctuelle orale	20 mn	Ponctuelle orale 20 mn

*CCF : contrôle en cours de formation

- (1) dont coefficient 1 pour la vie sociale et professionnelle.
(2) dont une heure pour la vie sociale et professionnelle.
(3) Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. Cette épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

Dispositions communes relatives aux épreuves

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation, placée sous la responsabilité du chef d'établissement.

Relativement aux épreuves professionnelles, la proposition de note est établie conjointement par l'équipe pédagogique et les professionnels associés.

EP1 : Accueil, information et accompagnement Coef. 6 dont coef. 1 pour la VSP UP1

Objectifs

L'épreuve évalue les compétences liées aux fonctions suivantes :

- accompagnement - aide aux usagers
- animation

Contenu de l'épreuve

Peuvent être évaluées en tout ou partie les compétences :

- C.11 : rechercher les documents, les services ; décoder les informations ;
- C.21 : accueillir, créer des situations d'échange ;
- C.31 : aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches ;
- C.33 : participer à des activités de loisirs, à des animations.

et les savoirs associés :

- S.1 : environnement social et économique ;
- S.2 : structures employeurs et partenaires ;
- S.3 : cadre juridique ;
- S.4 : problèmes de santé publique et prévention ;
- S.51 : communication - médiation ;
- S.52 : aide matérielle aux usagers ;
- S.55 : outils et méthodes.

Évaluation

Elle porte essentiellement sur les qualités relationnelles, la clarté de l'expression, l'exactitude et la pertinence des réponses apportées.

Modes de l'évaluation

1. Évaluation par contrôle en cours de formation
--

Les situations d'évaluation sont organisées au cours de la dernière année de formation. Les professionnels sont associés à l'évaluation.

Situation d'évaluation en centre de formation

sur 10 points

Elle permet d'évaluer les compétences C.11, C.21, C.33 et les savoirs associés correspondants.

Elle comporte de manière indépendante ou liée :

- la constitution de ressources documentaires sur un sujet donné (documents sélectionnés, informations recueillies, personnes ou structures ressources ...) ;
- la présentation d'une activité d'animation précisée par l'équipe de formateurs (promotion d'une action, activité de loisirs ...) à un public donné qui se situera au cours du dernier semestre précédant la session d'examen.

Situation d'évaluation en milieu professionnel

sur 10 points

Elle comporte une ou plusieurs séquences permettant d'évaluer obligatoirement les compétences C.21 et C.31. Elle peut également évaluer tout ou partie des compétences C.11 et C.33. L'évaluation porte au minimum sur une demi-heure d'intervention en situation réelle en présence d'usagers. Elle s'appuie sur des critères établis sur la base du référentiel.

Évaluation par épreuve ponctuelle

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale d'une durée de 1h30 dont 15 mn d'épreuve en présence d'un jury).

L'épreuve comporte deux parties :

- un temps de préparation (1h15) au cours duquel le candidat prend connaissance d'un dossier fourni par le jury et élabore un document écrit (fiche synthétique mettant en évidence les points clés de la situation ou renseignement d'un imprimé ou visualisation d'un trajet...) résultant de l'exploitation d'un dossier ;
- une partie orale (15 mn), en liaison avec le dossier, qui consiste en une simulation, soit d'accueil et d'action en réponse à une demande ou à un besoin d'usagers, soit de présentation d'activité d'animation (promotion d'une action, activité de loisirs...) à un public donné.

Le dossier comporte :

- le contexte institutionnel de l'action ;
- la description de la situation permettant d'identifier les demandes ou besoins possibles des usagers, du public ;
- des documents informatifs en liaison avec la situation.

Le jury est composé de deux personnes, si possible un enseignant et un professionnel

La vie sociale et professionnelle Épreuve écrite - durée : 1 heure ou CCF - coefficient 1 -
--

L'évaluation de la vie sociale et professionnelle est intégrée à l'épreuve EP1. Elle est notée sur 20 points.

L'épreuve de vie sociale et professionnelle évalue des connaissances et des compétences du référentiel et s'appuie plus particulièrement sur la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de diverses situations.

Évaluation par contrôle en cours de formation
--

Le CCF se déroule sous la forme de deux situations d'évaluation. Celles-ci sont organisées en centre de formation.

Une proposition de note est établie, qui résulte de l'addition de la note obtenue lors de la première situation d'évaluation et de la note obtenue lors de la deuxième situation d'évaluation. La note définitive est délivrée par le jury.

1) Une situation d'évaluation écrite notée sur 14 points

Cette situation est organisée en dernière année de formation. Elle comporte deux parties:

1^{ère} partie : Une évaluation écrite d'une durée de 1 heure notée sur 7 points

Les questions portent sur l'ensemble du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

Pour ce qui concerne la partie 4 : l'individu acteur des secours, seule la partie 4.1 «Incendie et conduite à tenir» est évaluée dans cette partie.

2^{ème} partie : un travail personnel écrit noté sur 7 points

Ce travail permet d'évaluer la maîtrise de quelques compétences du programme à travers la rédaction d'un document de 2 pages maximum par le candidat. Il peut s'agir d'un travail relatif :

- à la prévention d'un risque professionnel : analyse ou participation à une action ;
- ou à une exploitation de documentation liée aux parties du programme relatives au parcours professionnel, à l'entreprise, au poste de travail ou à la consommation.

Ce travail ne fait pas l'objet d'une présentation orale.

2) Une situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme notée sur 6 points

Cette situation est organisée au cours du cycle de formation.

L'évaluation des techniques de secourisme (sauveteur secouriste de travail (SST) ou attestation de formation aux premiers secours (AFPS) est effectuée, comme la formation, par un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

Épreuve ponctuelle écrite – 1 heure

Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des cinq parties du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

EP2 : Prévention et médiation Coef. 5 UP2 -

Objectifs

Elle évalue les compétences liées aux fonctions suivantes :

- prévention – sécurisation ;
- gestion des situations conflictuelles.

Contenu

Peuvent être évaluées en tout ou partie les compétences :

- C.12 : observer les situations, les sites et établir un diagnostic ;
- C.13 : déterminer les priorités d'action ;
- C.22 : dialoguer, négocier ;
- C.34 : assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes ;
- C.35 : participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine ;
- C.42 : évaluer son travail ;

et les savoirs associés :

- S.1 : environnement social et économique ;
- S.2 : structures, employeurs et partenaires ;
- S.3 : cadre juridique ;
- S.4 : problèmes de santé publique et prévention ;
- S.51 : communication – médiation ;
- S.53 : sécurité des personnes et des biens ;
- S.54 : protection du cadre de vie ;
- S.55 : outils et méthodes.

Évaluation

Elle porte essentiellement sur :

- la capacité à observer, à identifier les situations à risques ;
- la capacité à mener une négociation ;
- le réalisme des solutions proposées – la pertinence de l'argumentation ;
- la qualité de la présentation orale.

Modes de l'évaluation

Évaluation par contrôle en cours de formation

Situation d'évaluation en centre de formation

Elle évalue obligatoirement les compétences C.13 et C.42 et tout ou partie des compétences C.12, C.34, C.35. La situation d'évaluation prend appui sur un dossier constitué de cinq fiches d'activités professionnelles établies à partir de situations à problèmes rencontrées en milieu professionnel. La situation d'évaluation a lieu au cours du 2^{ème} trimestre de l'année scolaire précédant la session d'examen ou en fin de formation pour la formation professionnelle continue. Elle comprend :

- la présentation d'une partie du dossier par le candidat en dix minutes maximum ;
- un entretien, avec un formateur et un professionnel ayant trait aux situations décrites et aux savoirs associés en relation avec la situation.

Situation d'évaluation en milieu professionnel

Elle évalue obligatoirement les compétences C.12 et C.22, tout ou partie des compétences C.13, C.34, C.35 et C.42. L'évaluation, qui a lieu au cours de la dernière année de formation ou en fin de formation professionnelle pour la formation professionnelle continue, porte sur un ensemble de séquences d'évaluation donnant lieu à résolution de problèmes.

Évaluation par épreuve ponctuelle 30 mn

L'épreuve prend appui sur le dossier constitué de cinq fiches d'activités professionnelles élaborées par le candidat dans le cadre de son activité professionnelle ou de la période de formation en milieu professionnel. Elles sont établies à partir de situations à problèmes rencontrées en milieu professionnel.

L'épreuve comprend :

- la présentation d'une partie du dossier par le candidat, en dix minutes maximum ;
- un entretien avec le jury ayant trait, pour la communication - liaison, aux situations décrites et aux savoirs associés en relation avec la situation et permettant, pour l'organisation et la gestion de l'activité, d'apprécier la capacité du candidat à réagir à un (ou des) événements conflictuel(s) nouveau(x) mais en lien avec l'une des situations du dossier.

Chaque fiche du dossier, dactylographiée, doit comporter :

- l'indication du contexte institutionnel de l'action et de l'implication du candidat ;
- une description significative de la situation ayant donné lieu à une résolution de problèmes. Cette situation est obligatoirement en rapport avec le référentiel du diplôme et les compétences évaluées par l'épreuve (problèmes porteurs de conflits potentiels ou avérés, problèmes liés à des dysfonctionnements matériels, à des comportements à risques...) ;
- une présentation argumentée des solutions mises en œuvre et des difficultés rencontrées.

Les fiches doivent relater des problèmes de nature variée.

En l'absence d u dossier complet, le candidat ne pourra pas passer l'épreuve et se verra attribuer la note zéro.

Coef. 5	EP 3 : Communication et organisation	2h
----------------	---	-----------

Objectifs

Peuvent être évaluées en tout ou partie les compétences :

- C.12 : observer les situations, les sites et établir un diagnostic ;
- C. 13 : déterminer les priorités d'action ;
- C. 23 : s'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires ;
- C. 32 : participer à la mise en œuvre de projets ;
- C.36 : rendre compte des situations observées, des informations collectées ;
- C.41 : planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue.

et les savoirs associés :

- S.1 : environnement social et économique ;
- S.2 : structures employeurs et partenaires ;
- S.4 : problèmes de santé publique et prévention ;
- S.51 : communication – médiation ;
- S.53 : sécurité des biens et des personnes ;
- S.54 : protection du cadre de vie ;
- S.55 : outils et méthodes.

Évaluation

Elle porte essentiellement sur :

- la qualité des informations transmises et la pertinence du choix des destinataires ;
- l'argumentation des actions données ou proposées par le candidat ;
- la logique et le réalisme de l'organisation prévue ;
- la capacité à s'intégrer dans une équipe de travail ;
- le respect de ses limites de compétence.

Modes de l'évaluation

Évaluation par contrôle en cours de formation

Les situations d'évaluation sont organisées au cours de la dernière année de formation ou en dernière partie de formation pour la formation professionnelle continue.

Situation d'évaluation en centre de formation sur 10 points

Elle comporte deux séquences d'évaluation dont l'une évalue obligatoirement la compétence C.32 et l'autre la compétence C.41. Elles portent, par ailleurs, sur tout ou partie des compétences C.12, C.13, C.23, C.36

Ces évaluations, qui s'appuient sur des situations de terrain et des documents professionnels, comportent obligatoirement une vérification des savoirs associés. La compétence C.32 sera évaluée au cours du dernier semestre de l'année scolaire précédant la session d'examen.

Situation d'évaluation en milieu professionnel sur 10 points

Elle comporte une ou plusieurs séquences d'évaluation permettant d'évaluer obligatoirement les compétences C.12, C.23, et C.36. Elle se situe au cours du dernier semestre de l'année scolaire précédant la session d'examen. L'évaluation s'appuie sur des critères établis sur la base du référentiel.

Évaluation par épreuve ponctuelle - 2h
--

À partir de documents professionnels, de la description du terrain..., il est demandé au candidat :

- d'identifier le ou les problèmes et leur degré d'urgence ;
- de formaliser les informations à transmettre et de déterminer leur destinataire (structures, employeurs ou partenaires, usagers...) ;
- d'analyser ou de proposer une action en la justifiant ;
- de préciser sa limite de compétence et les partenaires possibles ;
- d'organiser son action dans le temps et dans l'espace ;
- d'argumenter ses différentes réponses par les savoirs associés évalués par l'épreuve.

EG 1 FRANÇAIS ET HISTOIRE - GÉOGRAPHIE Épreuve écrite et orale	coef. : 3 UG 1 - durée : 2 heures 15 mn ou CCF
---	---

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement du français et de l'histoire-géographie pour les certificats d'aptitude professionnelle.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Objectifs

L'épreuve de français et d'histoire – géographie permet d'apprécier :

- les qualités de lecture et d'analyse de textes documentaires, de textes fictionnels, de documents iconographiques, de documents de nature historique et géographique ;
- les qualités d'organisation des informations et d'argumentation dans la justification des informations sélectionnées ;
- les qualités d'expression et de communication à l'oral et à l'écrit, en particulier la maîtrise de la langue.

Modes d'évaluation

Contrôle en cours de formation (CCF) :

L'épreuve de français et d'histoire – géographie est constituée de deux situations d'évaluation, comprenant chacune deux parties : une partie écrite en français, une partie orale en histoire – géographie.

Les deux situations d'évaluation sont évaluées à part égale. Par ailleurs, les deux parties de chaque situation d'évaluation, évaluent des compétences complémentaires, à parts égales.

L'évaluation se déroule dans la deuxième moitié de la formation. Toutefois, lorsque le cycle de formation est de deux ans, il peut être envisagé de proposer une situation d'évaluation en fin de première année.

Une proposition de note, sur 20, est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

1) Première situation d'évaluation :

Première partie (français) :

Le candidat rédige une production écrite réalisée en trois étapes. Cette situation d'évaluation, de nature formative, s'inscrit dans le calendrier d'une séquence.

Dans la première étape, le candidat rédige à partir d'un texte fictionnel une production qui soit fait intervenir un changement de point de vue, soit donne une suite au texte, soit en change la forme (mise en dialogue à partir d'un récit, portrait d'un personnage à partir de vignettes de bande dessinée, etc...).

Dans la deuxième étape, le candidat reprend sa production initiale à partir de nouvelles consignes, ou d'une grille de correction, ou à l'aide d'un nouveau support textuel, ou d'un didacticiel d'écriture, etc... ; cette étape est individuelle ou collective.

Dans la troisième étape, le candidat finalise sa production, notamment à l'aide du traitement de texte lorsque cela est possible.

Les trois séances, d'une durée d'environ quarante minutes, s'échelonnent sur une durée de quinze jours.

Deuxième partie (histoire - géographie) :

Le candidat présente oralement un dossier (constitué individuellement ou par groupe) comprenant trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique relative à la situation historique ou géographique proposée.

Les documents concernent un des thèmes généraux du programme étudiés dans l'année, à dominante histoire ou géographie. Si la dominante du dossier de la situation 1 est l'histoire, la dominante du dossier de la situation 2 est la géographie, et inversement.

Le candidat présente son dossier pendant cinq minutes. La présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

L'entretien est conduit, par le professeur de la discipline assisté, dans la mesure du possible, d'un membre de l'équipe pédagogique.

2) Deuxième situation d'évaluation :

Première partie (français) :

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel ou un document iconographique ou sur un texte professionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension, puis rédige, dans une situation de communication définie par un type de discours, un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes).

La durée est d'environ une heure trente minutes.

Deuxième partie (histoire – géographie) :

Se référer à la deuxième partie de la situation n°1. Seule la dominante change (histoire ou géographie).

B) Épreuve ponctuelle – 2 heures + 15 minutes :

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire-géographie), qui évaluent des compétences complémentaires, sont évaluées à part égale, sur 10 points.

Première partie (français) :

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension). Il rédige ensuite, dans une situation de communication définie par un type de discours, soit un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes) ; soit une courte production écrite répondant à une consigne en lien avec l'expérience professionnelle (quinze à vingt lignes).

Deuxième partie (histoire – géographie) :

Le candidat se présente à l'épreuve avec deux dossiers qu'il a préalablement constitués, l'un à dominante histoire, l'autre à dominante géographie, comprenant chacun trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces dossiers, d'un maximum de trois pages chacun, se réfèrent aux thèmes généraux du programme.

Les documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique liée à la situation historique et géographique étudiée dans le dossier.

L'examineur choisit l'un des deux dossiers. Le candidat présente oralement, pendant cinq minutes, le dossier retenu ; la présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

En l'absence de dossier le candidat peut néanmoins passer l'épreuve.

EG 2 MATHÉMATIQUES - SCIENCES Épreuve écrite - durée : 2 heures ou CCF	coef. : 2 UG 2
---	-----------------------

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement des mathématiques et des sciences pour les certificats d'aptitude professionnelle.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

L'épreuve de mathématiques - sciences englobe l'ensemble des objectifs, domaines de connaissances et compétences mentionnés dans le programme de formation de mathématiques, physique - chimie des certificats d'aptitude professionnelle.

Objectifs

L'évaluation en mathématiques – sciences a pour objectifs :

- d'apprécier les savoirs et compétences des candidats ;
- d'apprécier leur aptitude à les mobiliser dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- de vérifier leur aptitude à résoudre correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à vérifier leur cohérence ;
- d'apprécier leur aptitude à rendre compte par écrit ou oralement.

Modes d'évaluation

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans la deuxième moitié de la formation.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

Première situation d'évaluation : notée sur 10

Elle consiste en la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint de trois candidats au plus) et la présentation orale (individuelle), si possible devant le groupe classe, d'un compte rendu d'activités comportant la mise en œuvre de compétences en mathématiques, physique ou chimie, en liaison directe avec la spécialité. Ce compte rendu d'activités, qui doit garder un caractère modeste (3 ou 4 pages maximum), prend appui sur le travail effectué au cours de la formation professionnelle (en milieu professionnel ou en établissement) ou sur l'expérience professionnelle ; il fait éventuellement appel à des situations de la vie courante.

Lorsque le thème retenu ne figure pas dans une unité pouvant faire l'objet d'une évaluation, tout en restant dans le cadre de la formation, toutes les indications utiles doivent être fournies au candidat avant la rédaction du compte rendu d'activités.

Au cours de l'entretien dont la durée maximale est de 10 minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et compétences mises en œuvre dans les activités relatives.

La proposition de note individuelle attribuée prend principalement en compte la qualité de la prestation orale (aptitude à communiquer, validité de l'argumentation, pertinence du sujet).

Deuxième situation d'évaluation : notée sur 20

Elle comporte deux parties d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique et la chimie.

Première partie :

Une évaluation écrite en mathématiques, notée sur 10, d'une durée d'une heure environ, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences.

Chaque séquence d'évaluation comporte un ou plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le référentiel.

Certaines compétences peuvent être évaluées plusieurs fois par fractionnement de la situation de l'évaluation dans le temps. Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante, ...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Deuxième partie

Une évaluation d'une durée d'une heure environ en physique - chimie, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences, ayant pour support une ou plusieurs activités expérimentales (travaux pratiques). Elle est notée sur 10 (7 points pour l'activité expérimentale, 3 points pour le compte rendu).

Ces séquences d'évaluation sont conçues comme des sondages probants sur des compétences terminales. Les notions évaluées ont été étudiées précédemment.

Chaque séquence d'évaluation s'appuie sur une activité expérimentale (travaux pratiques) permettant d'apprécier les connaissances et savoir-faire expérimentaux des candidats.

Au cours de l'activité expérimentale, le candidat est évalué à partir d'une ou plusieurs expériences. L'évaluation porte nécessairement sur les savoir-faire expérimentaux du candidat observés durant les manipulations qu'il réalise, sur les mesures obtenues et leur interprétation.

Lors de cette évaluation, il est demandé au candidat :

- de mettre en œuvre un protocole expérimental ;
- d'utiliser correctement le matériel mis à sa disposition ;
- de mettre en œuvre les procédures et consignes de sécurité établies ;
- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et unités mises en œuvre ;
- d'utiliser une ou plusieurs relations, ces relations étant données ;
- de rendre compte par écrit des résultats des travaux réalisés.

Le candidat porte, sur une fiche qu'il complète en cours de manipulation, les résultats de ses observations, de ses mesures et de leur interprétation. L'examineur élabore une grille d'observation qui lui permet d'évaluer les connaissances et savoir-faire expérimentaux du candidat lors de ses manipulations.

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte deux parties écrites d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique - chimie.

Mathématiques : 1 heure – notée sur 10 points

Le sujet se compose de plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le programme.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Physique – chimie : 1 heure – notée sur 10 points

Le sujet doit porter sur des champs différents de la physique et de la chimie. Il se compose de deux parties

Première partie

Un ou deux exercices restituent, à partir d'un texte (en une dizaine de lignes au maximum) et éventuellement d'un schéma, une expérience ou un protocole opératoire. Au sujet de cette expérience décrite, quelques questions conduisent le candidat, par exemple :

- à montrer ses connaissances ;
- à relever des observations pertinentes ;
- à organiser les observations fournies, à en déduire une interprétation et, plus généralement, à exploiter les résultats.

Deuxième partie

Un exercice met en œuvre, dans un contexte donné, une ou plusieurs grandeurs et relations entre elles. Les questions posées doivent permettre de vérifier que le candidat est capable :

- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre ;
- d'indiquer l'ordre de grandeur d'une valeur compte tenu des mesures fournies et du contexte envisagé ;
- d'utiliser des définitions, des lois et des modèles pour résoudre le problème posé.

Dans un même exercice, les capacités décrites pour ces deux parties peuvent être mises en œuvre.

Lorsque l'épreuve s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Instructions complémentaires pour l'ensemble des évaluations écrites (contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle)

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet. La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti. L'utilisation des calculatrices électroniques pendant l'épreuve est définie par la réglementation en vigueur

Les trois alinéas suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies ;
- l'usage des calculatrices électroniques est autorisé sauf mention contraire figurant sur le sujet ;
- l'usage du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

EG 3 ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE coef : 1 UG 3
--

Arrêté du 25 septembre 2002 fixant le programme d'enseignement de l'éducation physique et sportive pour les certificats d'aptitude professionnelle, les brevets d'études professionnelles et les baccalauréats professionnels.

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 46 du 14 décembre 1995).

ÉPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE	UF
---	-----------

Épreuve orale – durée : 20 mn - préparation : 20 mn
--

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

Arrêté du 8 juillet 2003 fixant le programme d'enseignement des langues vivantes étrangères pour les certificats d'aptitude professionnelle.

L'épreuve comporte un entretien se rapportant soit à un document étudié au cours de la formation (texte ou image), soit à un document lié à l'activité et/ou à l'expérience du candidat.

ANNEXE V

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVES

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Certificat d'aptitude professionnelle Agent de prévention et de médiation (arrêté du 3 décembre 1998) Dernière session 2005	Certificat d'aptitude professionnelle Agent de prévention et de médiation à compter de la session 2006
Domaine professionnel (1)	Ensemble des unités professionnelles
EP1 accueil, information et accompagnement	UP1- accueil, information et accompagnement (2)
EP2-prévention et médiation	UP2- prévention et médiation
EP3 communication et organisation	UP3-communication et organisation
Unités générales (3)	Unités générales
UG1-français et histoire-géographie	UG1-français et histoire-géographie
EG2 mathématiques et sciences	UG2-mathématiques et sciences
EG3 éducation physique et sportive	UG3-éducation physique et sportive
Épreuve facultative de langue vivante	Épreuve facultative de langue vivante

A la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

(1) La note égale ou supérieure à 10/20 obtenue au domaine professionnel peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles.

(2) La note reportée sur UP1 lorsqu'elle a été obtenue à une session antérieure à 2005 est affectée du coefficient total de cette unité incluant celui de la vie sociale et professionnelle.

NB : toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).

(3) Le report des notes obtenues aux épreuves générales avant 2005 est régi par les dispositions de l'arrêté du 17 juin 2003.

