

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

CAP Agent de prévention et de médiation

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

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

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

CAP Agent de prévention et de médiation

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

