

## **RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

### **COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE**

#### **SECTEURS D'ACTIVITÉS**

**G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC**

**G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF**

**A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION**

**A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

## ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

ACCUEIL ET ORIENTATION DES USAGERS (CENTRES COMMERCIAUX, ESPACES D'ACCUEIL, ESPACES DE LOISIRS, ESPACES DE TRANSPORTS, QUARTIERS, SQUARES, RUES...)	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Observer les situations
		C 1 – 2 Identifier les besoins et les demandes des usagers, établir un diagnostic des situations
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Accueillir et dialoguer avec les personnes présentes sur les espaces
		C 2 – 2 Informer et orienter les personnes
		C 2 – 3 Prévenir les conflits, réguler les situations conflictuelles
	VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DES ESPACES	C 3 GÉRER
C 3 – 2 S'adapter à des situations non prévues		
C 3 – 3 Assurer le suivi de la maintenance des espaces, des équipements		
C 3 – 4 Coordonner une équipe de terrain		
PRÉVENTION ET SECURISATION DANS LES ESPACES	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Rechercher et actualiser les informations nécessaires aux activités
		C 4 – 2 Assurer des interventions techniques
		C 4 – 3 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes
		C 4 – 4 Mettre en œuvre des techniques de premiers secours
		C 4 – 5 Travailler en coopération avec d'autres partenaires
C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Établir un compte rendu, un bilan des actions conduites dans le secteur d'activité	
	C 5 – 2 Suivre les actions, vérifier l'efficacité des interventions	

## ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

<b>C 1 - ANALYSER</b>			
Unité	<b>Être capable de :</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
	<b>C 1-1 OBSERVER LES SITUATIONS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observer les comportements :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les nuisances</li> <li>• repérer les situations à risques ou dangereuses</li> </ul> </li> <li>- observer les sites :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les pollutions, les dégradations, les dysfonctionnements</li> <li>• localiser les points et les installations sensibles</li> </ul> </li> <li>- assurer une veille systématique</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention Plans des espaces, plans de circulation, plans d'évacuation Public avec comportements à risques (état d'ébriété, toxicomanies, ...) Règles de sécurité spécifiques à l'espace et règles de sécurité générales Dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection de la personne Documents techniques repérant les systèmes de sécurité Grilles d'observation	Appropriation rapide de l'espace d'intervention Repérage pertinent des nuisances, des comportements, des situations à risques ou dangereux Repérage correct des points à surveiller Identification des différents comportements à risques et estimation de leurs conséquences potentielles Veille active
	<b>C 1-2 IDENTIFIER LES BESOINS ET LES DEMANDES DES USAGERS, ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC DES SITUATIONS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les personnes en difficulté ou en recherche de services</li> <li>- aider à la formulation des demandes</li> <li>- déterminer les demandes prioritaires, les demandes urgentes</li> <li>- repérer les aspects susceptibles d'amélioration</li> <li>- repérer les difficultés liées à l'usage des espaces</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention, plans Publics à demandes spécifiques Dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection de la personne Carnet de bord, main courante Questionnaires, grilles d'entretien, grilles d'observation Cadre déontologique du contexte professionnel	Repérage rapide des personnes en recherche de services ou en difficulté Repérage rapide et exact des besoins, des demandes Hiérarchisation pertinente des demandes Utilisation pertinente des outils d'identification des besoins Diagnostic pertinent des situations rencontrées-

## C 2 - COMMUNIQUER

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 2-1 ACCUEILLIR LES PERSONNES PRÉSENTES SUR LES ESPACES ET DIALOGUER AVEC ELLES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- entrer en contact, accueillir un usager</li> <li>- instaurer un dialogue et créer un climat de confiance</li> <li>- recueillir les doléances</li> <li>- écouter, reformuler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Espaces d'intervention</li> <li>Publics en demande</li> <li>Cadre déontologique du contexte professionnel</li> <li>Charte professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la reformulation</li> <li>Attitude courtoise, respectueuse, polie</li> <li>Comportement adapté au contexte de travail</li> <li>Expression orale adaptée</li> <li>Restauration ou préservation d'un climat général de confiance et de sécurité</li> </ul>
	<b>C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répondre à une demande de renseignement, de service</li> <li>- informer les personnes sur l'accessibilité des services et des structures de proximité</li> <li>- orienter les usagers sur des espaces géographiques</li> <li>- orienter les usagers vers les structures et services compétents</li> <li>- faciliter l'accès des usagers aux services</li> <li>- s'assurer de la compréhension du message</li> <li>- choisir et utiliser les outils de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Plans des espaces et ressources disponibles dans l'environnement géographique</li> <li>Outils de communication (documents de repérage, d'informations...)</li> <li>Cadre déontologique du contexte professionnel</li> <li>Charte professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attitude courtoise, respectueuse et polie</li> <li>Comportement adapté au contexte de travail</li> <li>Message adapté à l'utilisateur</li> <li>Support de communication adapté à la situation (schémas...)</li> <li>Repérages et indications précis des itinéraires, des moyens d'accès, ...</li> <li>Mise en relation effective entre les usagers et les services</li> </ul>
	<b>C 2 – 3 PRÉVENIR LES CONFLITS, RÉGULER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer une présence active sur les espaces</li> <li>- rappeler les règles de civilité, les règlements</li> <li>- argumenter, négocier, dialoguer avec les protagonistes</li> <li>- désamorcer les situations conflictuelles</li> <li>- aider les personnes à trouver une solution amiable</li> <li>- conserver une neutralité dans son intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Règles de civilité</li> <li>Règlements</li> <li>Cadre déontologique du contexte professionnel</li> <li>Charte professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention à bon escient et dans les limites de ses compétences</li> <li>Intervention réalisée avec calme et neutralité dans le respect de la loi et de la déontologie</li> <li>Expression orale et gestuelle adaptée à la situation</li> </ul>

### C 3 - GÉRER

Unité	<b>Être capable de :</b>	<b>Ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>C 3 – 1 DÉTERMINER LES PRIORITÉS D'ACTION ET LES MODES D'INTERVENTION</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir les solutions en réponse aux demandes ou aux besoins des usagers</li> <li>- proposer des solutions pour améliorer les espaces (circulation, sécurité, conditions d'utilisation...)</li> <li>- traiter les doléances</li> <li>- mesurer le degré d'urgence des interventions</li> <li>- choisir l'intervention adaptée à la situation</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention et ressources disponibles (autres professionnels, services,...)	Rapidité des propositions entre l'attente exprimée ou repérée et la solution proposée Vérification de la compréhension par l'utilisateur de la solution proposée Prise en compte des doléances et suivi de leur traitement Identification des priorités Justification du degré d'urgence de l'intervention Respect de la limite de ses compétences dans le cadre professionnel exercé
<b>C 3 – 2 S'ADAPTER À DES SITUATIONS NON PRÉVUES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- caractériser la situation et déterminer les nouvelles priorités</li> <li>- proposer rapidement des solutions adaptées</li> <li>- prendre des initiatives dans la limite de ses compétences dans le cadre de la fonction exercée</li> <li>- alerter l'autorité référente</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Evènement imprévu	Identification des priorités Hiérarchisation correcte des urgences Réponse rapide et adaptée
<b>C 3 – 3 ASSURER LE SUIVI DE LA MAINTENANCE DES ESPACES, DES ÉQUIPEMENTS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en place des moyens de suivi et de contrôle des travaux</li> <li>- enregistrer les travaux de maintenance (signalétique, extincteurs...)</li> <li>- contrôler l'effectivité des travaux de maintenance</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Cahier des charges Fiches de visite Listing des entreprises et intervenants potentiels Plannings	Utilisation d'outils de suivi pertinents Contrôle pertinent de la réalisation effective des travaux dans la limite de ses compétences Mise à jour des enregistrements
<b>C 3 – 4 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe</li> <li>- déterminer les priorités des activités à conduire</li> <li>- faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Élaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

**C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 4 – 1 RECHERCHER ET ACTUALISER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES AUX ACTIVITÉS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collecter les informations et documents nécessaires (projets, plans, structures, règlements intérieurs ...)</li> <li>- tenir à jour les informations nécessaires</li> </ul>	Ressources documentaires en lien avec les activités Moyens informatiques de recherche d'information Moyens d'enregistrement des informations	Identification pertinente des informations nécessaires à l'activité Informations régulièrement actualisées
<b>C 4 – 2 ASSURER DES INTERVENTIONS TECHNIQUES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- délimiter, matérialiser, mettre en sécurité un espace</li> <li>- mettre hors service un appareil en cas d'urgence</li> <li>- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour maintenir les espaces en bon état ou identifier les compétences techniques nécessaires</li> <li>- effectuer une opération de maintenance dans la limite des compétences qui lui sont attribuées</li> <li>- vérifier le résultat de son intervention</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Espaces dangereux ou dégradés (graffiti, détériorations...) Matériels de mise en sécurité Moyens (outillages simples et produits) pour des interventions techniques Procédures, consignes d'entretien, carnet d'entretien	Logique et rigueur des interventions : respect des consignes, des procédures Validité des interventions : conformité à l'objectif recherché, qualité du résultat ... Repérage exact des compétences techniques complémentaires et des professionnels nécessaires Respect de la limite de compétences
<b>C 4 – 3 ASSURER LA PRÉVENTION DES RISQUES ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire respecter les règles de sécurité</li> <li>- signaler les anomalies, les dysfonctionnements et les dangers</li> <li>- alerter les services compétents</li> <li>- mettre en œuvre des mesures de sécurisation, des mesures conservatoires, utiliser des dispositifs de sécurité (extincteurs, ...)</li> </ul>	Situation réelle ou simulée (jeux de rôles) Études de cas d'incidents, d'accidents Règlements spécifiques, consignes, procédures Plans d'évacuation Outils de communication	Respect des consignes de sécurité et des règlements spécifiques aux espaces Interventions réalisées dans les limites de ses compétences Alerte pertinente des services compétents
<b>C 4 – 4 METTRE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE PREMIERS SECOURS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- protéger du sur-accident</li> <li>- protéger les personnes</li> <li>- réaliser l'examen d'une victime</li> <li>- alerter des services de secours</li> <li>- réaliser les gestes de secours</li> <li>- accueillir et orienter les secours</li> </ul>	Matériels de communication	Suppression des risques de sur-accident Suppression des risques pour les personnes Rapidité et pertinence du message d'alerte Efficacité des gestes de secours Rapidité des actions

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 4 – 5 TRAVAILLER EN COOPÉRATION AVEC D' AUTRES PARTENAIRES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les circuits hiérarchiques et professionnels</li> <li>- identifier les interlocuteurs et les services compétents sur l'espace d'activité</li> <li>- établir et maintenir des relations avec d'autres professionnels</li> <li>- situer ses rôles au sein d'une équipe, d'une organisation, d'un réseau de professionnels en respectant ses limites de compétences</li> <li>- s'intégrer au travail d'une équipe</li> <li>- participer au fonctionnement d'un réseau local (projet commun, réunions, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrammes de l'équipe, de la structure employeur, des partenaires</li> <li>Dispositifs partenariaux</li> <li>Liste complète des partenaires</li> <li>Projet des différents partenaires</li> <li>Domaines de compétences des différents partenaires et des dispositifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification correcte à l'interne et à l'externe des interlocuteurs</li> <li>Repérage exact des fonctions et compétences de chacun des interlocuteurs</li> <li>Création et entretien de relations partenariales durables</li> <li>Insertion dans une équipe de travail</li> </ul>

**C 5 - CAPACITÉ : ÉVALUER, RENDRE COMPTE**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 5 – 1 ÉTABLIR UN COMPTE RENDU, UN BILAN DES ACTIONS CONDUITES DANS LE SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compléter un carnet de bord</li> <li>- rédiger un compte rendu d'activités, un compte rendu d'incident</li> <li>- formaliser par écrit ou oralement les faits observés</li> <li>- recueillir les données relatives aux actions conduites dans le secteur d'intervention</li> <li>- analyser et exploiter des résultats statistiques</li> <li>- signaler les réussites et difficultés rencontrées</li> <li>- choisir et utiliser les modes de transmission des informations selon les situations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situations professionnelles</li> <li>Données relatives aux actions</li> <li>Carnet de liaison, fiches navette, carnet de bord</li> <li>Outil informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exactitude des faits relatés, objectivité des bilans</li> <li>Lisibilité des documents</li> <li>Orthographe et syntaxe correctes</li> <li>Respect des règles en usage dans l'entreprise</li> <li>Repérage des réussites et des difficultés</li> <li>Exploitation pertinente de données chiffrées</li> <li>Choix pertinent du support de communication, du destinataire</li> </ul>
	<b>C 5 – 2 SUIVRE LES ACTIONS, VÉRIFIER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- participer à l'élaboration des critères d'évaluation des actions</li> <li>- identifier les difficultés rencontrées</li> <li>- mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats</li> <li>- interpréter les écarts constatés</li> <li>- proposer des améliorations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Descriptif d'actions, résultats attendus, résultats obtenus</li> <li>Compte rendu</li> <li>Outil informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectivité des critères retenus</li> <li>Analyse méthodique des résultats</li> <li>Propositions d'améliorations réalistes</li> </ul>

***Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).***

## ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Analyser les demandes et les situations des ménages
		C 1 – 2 Observer l'environnement locatif et établir un diagnostic
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Accueillir et dialoguer
		C 2 – 2 Répondre aux demandes des usagers en adoptant une démarche commerciale
		C 2 – 3 Réguler les situations conflictuelles, les conflits de voisinage
		C 2 – 4 Faciliter les échanges et susciter les initiatives contribuant à la vie sociale
LOCATION ET SUIVI DES FAMILLES	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Assurer le suivi des entrées et des sorties des logements
		C 3 – 2 Effectuer des opérations administratives et des opérations de gestion
		C 3 – 3 Identifier et inventorier les travaux à effectuer
		C 3 – 4 Assurer le suivi de la maintenance des équipements, des travaux, des contrats d'entretien, des interventions de valorisation
		C 3 – 5 Coordonner une équipe de terrain
	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Instruire des dossiers de demandes de logement
		C 4 – 2 Accompagner l'entrée du locataire dans le logement
		C 4 – 3 Dresser l'état des lieux d'un logement
		C 4 – 4 Recueillir et traiter les réclamations
		C 4 – 5 Contribuer à la valorisation du cadre de vie
		C 4 – 6 Travailler en coopération avec d'autres partenaires
VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE L'HABITAT ET DE SON ENVIRONNEMENT	C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des différents acteurs
		C 5 – 2 Établir un bilan des actions conduites dans le secteur d'activité

## ACTIVITE G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

### C 1 - ANALYSER

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 1 – 1 ANALYSER LES DEMANDES ET LES SITUATIONS DES MÉNAGES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier la demande du futur locataire ou l'aider à exprimer ses besoins</li> <li>- examiner la situation du futur locataire</li> <li>- mettre en relation la demande au regard de la situation du futur locataire et des possibilités du parc locatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Documents administratifs de demande de logement avec pièces justificatives</li> <li>Législation sur les conditions d'attribution de logements</li> <li>Listing sur le parc locatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la demande de logement dans le contexte réglementaire et économique</li> <li>Identification des éléments caractérisant la situation des ménages</li> <li>Mise en relation pertinente de la demande et des possibilités d'offre de logement</li> </ul>
<b>C 1 – 2 OBSERVER L'ENVIRONNEMENT LOCATIF ET ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- localiser les points et les installations sensibles</li> <li>- établir un constat de l'état des immeubles, des équipements collectifs, des logements</li> <li>- repérer les pannes et dysfonctionnements</li> <li>- caractériser et hiérarchiser les observations</li> <li>- assurer une veille systématique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Plans des immeubles, des espaces collectifs, des circulations, plans d'évacuation</li> <li>Situation des équipements de sécurité</li> <li>Règlement intérieur</li> <li>Consignes de sécurité, documents techniques sur les systèmes de sécurité</li> <li>Grilles d'observation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage rapide et sans erreur des pannes et/ou dysfonctionnements</li> <li>Repérage correct des points à surveiller plus particulièrement</li> <li>Inventaire hiérarchisé des constats (gravité des dysfonctionnements,...)</li> <li>Indication et justification de la périodicité des observations</li> </ul>

## C 2 - COMMUNIQUER

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 2 – 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre contact avec une famille, un locataire</li> <li>- accueillir les demandeurs de logement, les locataires, les entreprises, les partenaires</li> <li>- instaurer un dialogue</li> <li>- écouter et reformuler</li> <li>- orienter les personnes vers les services compétents</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Offre en logements Documentation sur l'environnement proche (structures, services institutionnels, ...) Outils de communication Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Comportement adapté au contexte de travail Réponse appropriée aux usagers Qualité de la reformulation Utilisation pertinente de la documentation
	<b>C 2 – 2 RÉPONDRE AUX DEMANDES DES USAGERS EN ADOPTANT UNE DÉMARCHÉ COMMERCIALE</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir les supports d'information</li> <li>- informer sur les conditions d'accès au logement (en matière de droit du logement, d'assurances...)</li> <li>- présenter les atouts du logement</li> <li>- mettre en évidence les atouts de l'environnement</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Documents techniques sur les équipements, plans de logements Documentation sur l'environnement proche (structures, services institutionnels, ...) Documentation juridique : droits et devoirs du locataire, assurances, ... Outils de communication Cadre déontologique du contexte professionnel	Arguments développés au regard des besoins du locataire Explications claires et concises Langage et message adaptés aux usagers Documentation proposée appropriée à la situation Exactitude des renseignements fournis Attitude dynamique
	<b>C 2 – 3 RÉGULER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES, LES CONFLITS DE VOISINAGE</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les éléments pouvant aggraver des conflits</li> <li>- instaurer un dialogue avec les protagonistes</li> <li>- aider les personnes à trouver une solution amiable</li> <li>- conserver une neutralité dans son intervention</li> <li>- alerter les services compétents si nécessaire</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Jeux de rôles Règlement intérieur Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Intervention à bon escient et dans les limites de ses compétences Intervention réalisée avec calme et neutralité dans le respect de la loi et de la déontologie Comportement adapté à la situation
	<b>C 2 – 4 FACILITER LES ÉCHANGES ET SUSCITER LES INITIATIVES CONTRIBUANT À LA VIE SOCIALE</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- être à l'écoute des locataires</li> <li>- réaliser une consultation auprès des locataires</li> <li>- organiser des réunions de concertation, des rencontres entre locataires</li> <li>- animer un débat, des échanges</li> <li>- valoriser les initiatives</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Outil informatique Outils de consultation : questionnaires, convocations, ... Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude d'écoute Organisation et mise en place pertinente d'actions de concertation, de rencontres Prise en compte des initiatives des locataires

**C 3 - GÉRER**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 3 – 1 ASSURER LE SUIVI DES ENTRÉES ET DES SORTIES DES LOGEMENTS</b>			
	- tenir à jour la liste des logements vacants, des logements en travaux, des logements occupés	Situation réelle ou simulée Listing des logements occupés, vacants, en travaux Caractéristiques des publics	État exact des mouvements de locataires Appréciation de la durée de la vacance et de ses conséquences Respect de la réglementation relative aux fichiers informatisés
<b>C 3 – 2 EFFECTUER DES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES ET DES OPÉRATIONS DE GESTION</b>			
	- établir les avis d'échéance, les quittances - recouvrer et enregistrer les loyers selon différents modes - établir la répartition des charges et le bordereau de leur régularisation - recenser les impayés - analyser la nature des impayés - mettre en œuvre des procédures de rappel	Situation réelle ou simulée Documents administratifs et comptables Outil informatique	Avis d'échéances et quittances établis sans aucune erreur et dans le respect de la réglementation Recouvrement et enregistrement des loyers conformes à la procédure de l'entreprise Répartition correcte des charges, bordereau de régularisation rédigé sans erreur Impayés identifiés sans erreur Justification du type de relance Rédaction correcte des courriers de relance Respect de la réglementation relative aux fichiers informatisés
<b>C 3 – 3 IDENTIFIER ET INVENTORIER LES TRAVAUX À EFFECTUER</b>			
	- identifier les travaux à réaliser dans les espaces collectifs - identifier les travaux à réaliser par le propriétaire dans les logements - hiérarchiser l'inventaire des travaux à effectuer selon les priorités et selon un budget	Situation réelle ou simulée Grilles d'observation Documents législatifs sur les travaux à charge des propriétaires, sur la sécurité Budget	Identification exhaustive des travaux nécessaires Hiérarchie de l'inventaire respectant le budget alloué et les priorités liées à la sécurité
<b>C 3 – 4 ASSURER LE SUIVI DE LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS, DES TRAVAUX, DES CONTRATS D'ENTRETIEN, DES INTERVENTIONS DE VALORISATION</b>			
	- planifier des travaux de maintenance - vérifier l'exécution des contrats d'entretien - rédiger une commande dans la limite de ses compétences - contacter des services spécialisés, des entreprises - mettre en place des moyens de contrôle des travaux de maintenance	Situation réelle ou simulée Contrats d'entretien Listing des entreprises Plannings, bons de commande Cahier de suivi, fiche de visites Outils informatique et de communication	Planification réaliste des travaux Relance justifiée des entreprises ou des intervenants Commande préparée sans erreur dans la limite des contraintes données Contrôle pertinent des travaux dans la limite de ses compétences
<b>C 3 – 5 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN</b>			
	- établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Élaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

**C 4 – METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 4 – 1 INSTRUIRE DES DOSSIERS DE DEMANDES DE LOGEMENT</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier la complétude des dossiers de demandes de logement : exactitude des renseignements, présence et validité des pièces justificatives,...</li> <li>- vérifier que les conditions d'accès au logement sont réunies</li> <li>- enregistrer les dossiers instruits</li> <li>- faire suivre la demande au service compétent accompagnée d'une proposition d'attribution selon les critères définis par la structure employeur</li> <li>- notifier la décision au demandeur</li> <li>- préparer le contrat de location pour signature</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Dossiers de demandes complétés avec pièces justificatives Procédures d'instruction et d'enregistrement des dossiers Textes réglementaires relatifs à l'attribution des logements Contrats de location Outils informatique et de communication	Vérification complète du dossier de demande Vérification adéquate des conditions d'accès au logement selon la législation en vigueur Respect des procédures Indication de l'intérêt des éléments du dossier pour la demande Préparation sans erreur du contrat de location Attitude courtoise, respectueuse et polie
<b>C 4 – 2 ACCOMPAGNER L'ENTRÉE DU LOCATAIRE DANS LE LOGEMENT</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informer le locataire sur les caractéristiques techniques du logement</li> <li>- expliciter le livret d'accueil</li> <li>- présenter le fonctionnement des principaux équipements techniques</li> <li>- aider les locataires à se repérer dans l'environnement</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Documents techniques sur les équipements, sur l'environnement Livrets d'accueil Guide d'utilisation des équipements	Pertinence des éléments techniques transmis Conseils techniques formulés dans un langage adapté à l'usager
<b>C 4 – 3 DRESSER L'ÉTAT DES LIEUX D'UN LOGEMENT</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les éléments à mentionner sur l'imprimé et qualifier leurs états</li> <li>- compléter avec le locataire l'imprimé d'état des lieux</li> <li>- vérifier l'apposition de toutes les mentions obligatoires (date, signatures,...)</li> <li>- comparer état des lieux d'entrée et état des lieux de sortie</li> <li>- identifier les travaux à effectuer</li> <li>- faire la part des travaux à la charge du locataire et la charge du bailleur</li> <li>- établir une première estimation du coût des réparations</li> <li>- transmettre le dossier pour validation</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Imprimés d'état des lieux Documents législatifs sur l'état des lieux Tableaux de chiffrage du coût des travaux Outil informatique	Inventaire exhaustif des réparations et des travaux à effectuer Imprimé complété sans oubli avec utilisation du vocabulaire technique approprié État des lieux réalisé selon la procédure contradictoire Exactitude de l'estimation des travaux à effectuer

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 4 – 4 RECUEILLIR ET TRAITER LES RÉCLAMATIONS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recueillir et enregistrer les réclamations, aider à la formulation des réclamations</li> <li>- expliquer aux usagers du logement, et aux partenaires, la procédure qui va être mise en œuvre pour traiter leur réclamation</li> <li>- classer les doléances et les réclamations selon le degré d'urgence</li> <li>- transmettre les réclamations au service compétent</li> <li>- proposer des solutions dans la limite de son champ de compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Procédures de traitement des réclamations</li> <li>Carnet de bord, main courante</li> <li>Outils informatique et de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des procédures</li> <li>Qualité de la reformulation et des explications</li> <li>Hierarchisation des réclamations selon les priorités</li> <li>Rédaction correcte des réclamations</li> <li>Comportement adapté au contexte de travail et à ses limites de compétences</li> </ul>
<b>C 4 – 5 CONTRIBUER À LA VALORISATION DU CADRE DE VIE</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer des améliorations ou des aménagements possibles des espaces collectifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Plans des espaces</li> <li>Caractéristiques des usagers</li> <li>Budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalisation des améliorations en adéquation avec l'usage des espaces et les besoins des usagers</li> <li>Réalisme des propositions</li> </ul>
<b>C 4 – 6 TRAVAILLER EN COOPÉRATION AVEC D'AUTRES PARTENAIRES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les circuits hiérarchiques et professionnels</li> <li>- identifier les interlocuteurs et services qui ont une compétence pour intervenir sur l'espace géographique</li> <li>- établir et maintenir des relations professionnelles avec des partenaires</li> <li>- situer ses rôles au sein d'une équipe, d'un réseau de partenaires</li> <li>- s'intégrer au travail d'une équipe</li> <li>- respecter ses limites de compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste complète des différents partenaires et services compétents</li> <li>Domaines de compétences des différents partenaires</li> <li>Organigramme de l'équipe, de la structure employeur, des partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification correcte à l'interne et à l'externe des interlocuteurs</li> <li>Repérage exact des fonctions et compétences de chacun des interlocuteurs</li> <li>Création et entretien de relations partenariales durables</li> <li>Insertion dans une équipe de travail</li> </ul>

**C 5 - ÉVALUER, RENDRE COMPTE**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES DIFFÉRENTS ACTEURS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les critères de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- utiliser des grilles d'évaluation</li> <li>- recueillir et analyser des informations</li> <li>- identifier les causes de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- établir un bilan de la satisfaction</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Grilles d'observations, questionnaires Résultats statistiques d'enquêtes	Listing exhaustif des critères de satisfaction ou non-satisfaction Recensement objectif des causes de satisfaction ou non-satisfaction Analyse pertinente des résultats
<b>C 5 – 2 ÉTABLIR UN BILAN DES ACTIONS CONDUITES DANS LE SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tenir un tableau de bord des actions menées</li> <li>- recueillir les données relatives aux actions conduites dans le secteur d'intervention</li> <li>- participer à l'élaboration des critères d'évaluation des actions</li> <li>- analyser et exploiter des résultats statistiques</li> <li>- mesurer et interpréter les écarts entre l'attendu et les résultats</li> <li>- proposer des améliorations</li> <li>- réaliser un rapport écrit ou oral sur les actions menées et les résultats obtenus</li> <li>- signaler les réussites et difficultés rencontrées</li> <li>- choisir et utiliser les modes de transmission des informations selon les situations</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Descriptif d'actions, résultats attendus, résultats obtenus Données relatives aux actions Carnet de liaison, fiches navette, carnet de bord Outil informatique	Exploitation pertinente des données Objectivité des critères retenus Analyse méthodique des résultats Repérage objectif des réussites et des difficultés Exactitude des faits relatés, objectivité des bilans Amélioration proposée réaliste Lisibilité des documents Orthographe et syntaxe correctes Respect des règles en usage dans l'entreprise Choix pertinent du support de communication, du destinataire

***Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).***

## ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS AUX DEMANDES SPÉCIFIQUES, DANS DES DÉMARCHES OU POUR L'ACCÈS A DES SERVICES ADMINISTRATIFS, MÉDICO-SOCIAUX, TECHNIQUES...	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Identifier les demandes des publics (accès à des services administratifs, techniques, médico-sociaux, éducatifs..., démarches...)
		C 1 – 2 Analyser les demandes
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Accueillir et dialoguer dans des points d'accueil, des points d'écoute, des permanences
		C 2 – 2 Informer et orienter les personnes
		C 2 – 3 Faciliter le lien entre les usagers et les interlocuteurs institutionnels
	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Organiser des permanences
C 3 – 2 Planifier et organiser des activités		
C 3 – 3 Gérer la documentation		
C 3 – 4 Coordonner l'action et les interventions de différents partenaires		
C 3 – 5 Coordonner une équipe de terrain		
ANIMATION DE DISPOSITIFS D'INFORMATION OU DE POINTS D'ÉCOUTE PERSONNALISÉE	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Accompagner les personnes dans la recherche de services (aides, informations...)
		C 4 – 2 Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives, dans la préparation d'un dossier....
		C 4 – 3 Participer au déroulement d'activités en lien avec d'autres professionnels
		C 4 – 4 Contribuer au partenariat avec les acteurs locaux
ORGANISATION ET ANIMATION D'ACTIONS EN DIRECTION DE CERTAINS PUBLICS	C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des usagers
		C 5 – 2 Établir un suivi et/ou un bilan d'activités ou un bilan de fonctionnement d'un dispositif

## ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

C 1 - ANALYSER			
Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 1 – 1 IDENTIFIER LES DEMANDES DES PUBLICS (ACCÈS À DES SERVICES ADMINISTRATIFS, TECHNIQUES, MÉDICO-SOCIAUX, ÉDUCATIFS..., DÉMARCHES...)</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les caractéristiques sociales, culturelles ... des publics</li> <li>- identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes</li> <li>- aider le public à exprimer ses besoins, ses attentes</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Éléments sociologiques et culturels des publics d'un quartier, d'un environnement donné Grilles d'observation, grilles d'entretien, questionnaires	Choix pertinent des outils pour identifier les demandes Identification rapide des caractéristiques d'un public et de ses besoins, de ses attentes
<b>C 1 – 2 ANALYSER LES DEMANDES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminer les demandes prioritaires et évaluer leur degré d'urgence</li> <li>- identifier les réponses possibles (services et professionnels compétents...)</li> <li>- mettre en perspective la demande d'un usager et l'offre des services pour proposer une aide adaptée</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Demandes de différents ordres Ressources de l'environnement local Outil informatique	Hiérarchisation pertinente des demandes Offre pertinente de solutions

**C 2 - COMMUNIQUER**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 2 – 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER DANS DES POINTS D'ACCUEIL, DES POINTS D'ÉCOUTE, DES PERMANENCES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- entrer en contact avec un usager</li> <li>- accueillir une personne</li> <li>- instaurer un dialogue et créer un climat de confiance</li> <li>- faciliter l'expression des demandes</li> <li>- écouter et reformuler la demande</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Environnement institutionnel et associatif Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Questionnement et message adaptés au public Supports de communication adaptés à la situation
	<b>C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- orienter le public vers les structures, vers les professionnels</li> <li>- répondre aux demandes d'information</li> <li>- s'assurer de la compréhension du message transmis</li> <li>- choisir et utiliser les outils de communication</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Environnement institutionnel et associatif Documentation sur ces structures Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Questionnement et message adaptés au public Supports de communication adaptés à la situation Réponse appropriée au public
	<b>C 2 – 3 FACILITER LE LIEN ENTRE LES USAGERS ET LES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les rôles et les compétences des différents interlocuteurs institutionnels</li> <li>- présenter à un usager la procédure à suivre pour contacter un service</li> <li>- établir le premier contact pour mettre en relation un usager et un interlocuteur institutionnel</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Listing des différents interlocuteurs institutionnels, rôles, organigrammes Caractéristiques sociologiques et culturelles du public Aspects réglementaires sur les attributions des différents services Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Repérage précis des rôles et compétences des différents interlocuteurs Identification correcte des interlocuteurs à contacter Choix pertinent des outils de communication utilisés Respect de l'autonomie de l'usager Expression orale adaptée au public Tâche assumée avec discrétion

### C 3 - GÉRER

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 3 – 1 ORGANISER DES PERMANENCES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser matériellement un lieu de permanence : espaces d'accueil, d'écoute, espaces de documentation</li> <li>- planifier les horaires et les modalités de fonctionnement de la permanence</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Local d'accueil Projet de la structure (objectifs de la permanence...) Listing des intervenants Outils de communication Plannings	Organisation du lieu d'accueil respectant la fonctionnalité, la confidentialité, la convivialité, la sécurité Mode de fonctionnement adapté au projet de la structure
<b>C 3 – 2 PLANIFIER ET ORGANISER DES ACTIVITÉS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés</li> <li>- programmer les différentes étapes</li> <li>- contacter les intervenants potentiels</li> <li>- préparer les supports nécessaires aux activités (documentation, matière d'œuvre, matériels)</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des intervenants Échéancier, budget Outils de communication Outil informatique Ressources : réglementation, documentation, matière d'œuvre, matériels...	Planification réaliste des activités Programmation cohérente des activités Respect des contraintes réglementaires (encadrement, sécurité,...), économiques et temporelles
<b>C 3 – 3 GÉRER LA DOCUMENTATION</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recenser les sources d'information utiles</li> <li>- sélectionner et classer les informations, les documents...</li> <li>- actualiser les informations</li> <li>- constituer des dossiers documentaires simples</li> <li>- recenser la documentation nécessaire à un projet, à une activité</li> </ul>	Documentation diversifiée selon les activités et leurs objectifs Outil informatique	Sélection de la documentation en adéquation avec les activités menées Classification pertinente des documents Documentation actualisée
<b>C 3 – 4 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les différents partenaires</li> <li>- contacter les partenaires potentiels</li> <li>- mettre en relation des partenaires (parents, professionnels...)</li> <li>- planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des partenaires éventuels pour un projet, une activité Plannings, échéancier Outils de communication Outils informatiques	Identification pertinente des partenaires au regard des activités et/ou du projet Planification réaliste des interventions
<b>C 3 – 5 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe</li> <li>- déterminer les priorités des activités à conduire</li> <li>- faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Élaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

**C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 4 – 1 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LA RECHERCHE DE SERVICES (AIDES, INFORMATIONS...)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présenter des possibilités de réponse permettant à l'utilisateur d'effectuer des choix</li> <li>- aider les usagers à trouver une solution, à identifier les services et/ou les professionnels compétents, les aides possibles pour répondre à leurs attentes</li> <li>- intervenir dans la limite de ses compétences pour aider à la résolution d'un problème entre l'utilisateur et les structures</li> <li>- aider les usagers à utiliser des outils d'information ou de formation (banque de données, documentation administrative, logiciel d'autoformation...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Projet de la structure</li> <li>Offre de services, d'aides, d'informations...</li> <li>Outils d'information, de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de l'autonomie de la personne</li> <li>Argumentation objective</li> <li>Aide pertinente</li> <li>Maîtrise des outils</li> </ul>
	<b>C 4 – 2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, DANS LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les services, les personnes ressources, les structures compétentes</li> <li>- vérifier la complétude d'un dossier administratif</li> <li>- aider à la constitution d'un dossier administratif</li> <li>- rédiger un courrier administratif (demande d'information, de requête, de rendez-vous...)</li> <li>- guider un usager dans la rédaction d'un courrier</li> <li>- aider à la prise d'un rendez-vous</li> <li>- assurer le suivi des démarches engagées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Projet de la structure</li> <li>Différents types de dossiers administratifs</li> <li>Différentes pièces justificatives</li> <li>Outils informatique et de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de l'autonomie de la personne</li> <li>Absence d'erreur dans la vérification des dossiers</li> <li>Choix pertinent des services à contacter</li> <li>Expression écrite correcte</li> <li>Courrier rédigé selon les usages</li> <li>Intervention réalisée avec discrétion</li> </ul>
	<b>C 4 – 3 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS EN LIEN AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aider à la mise en place d'activités en réponse à des besoins repérés</li> <li>- mettre en œuvre des techniques d'animation de groupe</li> <li>- animer des activités d'animation, des rencontres dans les limites fixées par la structure</li> <li>- assister un professionnel dans l'animation d'ateliers, d'actions</li> <li>- promouvoir les activités des lieux d'écoute, des lieux d'information,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Projet de la structure</li> <li>Projet d'un groupe</li> <li>Projet individualisé</li> <li>Outils informatique et de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attitude dynamique</li> <li>Respect des contraintes réglementaires</li> <li>Animations réalisées dans la limite de ses compétences</li> <li>Prise en compte de la capacité des personnes</li> </ul>

**C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 4 – 4 CONTRIBUER AU PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS LOCAUX</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- participer au fonctionnement d'un réseau local par des rencontres, par un partage des informations...</li> <li>- participer à des réunions avec des partenaires locaux (développement de projets communs, coordination des interventions...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listing des acteurs locaux en lien avec les objectifs des activités</li> <li>Projets des différents partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création et entretien de liens avec les différents acteurs</li> <li>Implication dans des projets communs</li> <li>Respect des champs d'intervention et des compétences mutuelles</li> </ul>

**C 5 - CAPACITÉ : ÉVALUER, RENDRE COMPTE**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES USAGERS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les critères de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- utiliser des grilles d'évaluation</li> <li>- recueillir et analyser des informations</li> <li>- identifier les causes de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- établir un bilan de satisfaction</li> <li>- proposer des améliorations dans la limite des compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Grilles d'observations, questionnaires</li> <li>Résultats statistiques d'enquêtes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listing exhaustif des critères de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>Recensement objectif des causes de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>Analyse pertinente des résultats</li> <li>Proposition d'améliorations réalistes</li> </ul>
	<b>C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs</li> <li>- enregistrer les indicateurs d'activités</li> <li>- mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats</li> <li>- interpréter les écarts constatés</li> <li>- identifier les difficultés rencontrées</li> <li>- proposer des améliorations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situation réelle ou simulée</li> <li>Descriptifs d'activités, résultats attendus, résultats obtenus</li> <li>Taux de fréquentation</li> <li>Outil informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse méthodique des données</li> <li>Proposition d'améliorations réalistes</li> <li>Compte rendu objectif</li> </ul>

***Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).***

**ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION  
ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ÉDUCATIVES, RÉCRÉATIVES AUPRÈS DE DIVERS PUBLICS	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Identifier les demandes de la population (activités récréatives, éducatives, valorisation d'un patrimoine, création de lieux de vie sociale...)
		C 1 – 2 Rechercher les ressources environnantes et les éléments à valoriser (patrimoine local, culturel...)
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Susciter l'expression des populations
C 2 – 2 Promouvoir les activités et les lieux de vie sociale		
C 2 – 3 Réguler les relations entre les personnes (usagers, acteurs institutionnels...)		
ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DU PATRIMOINE LOCAL	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Élaborer ou contribuer à l'élaboration d'un projet d'activités ou d'un plan d'actions
		C 3 – 2 Organiser des activités, des rencontres, des sorties
		C 3 – 3 Coordonner l'action et les interventions de différents partenaires
		C 3 – 4 Coordonner une équipe de terrain
ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ASSOCIATIVES, DE LIEUX RESSOURCES, D'ESPACES DE VIE COLLECTIVE...	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Participer au déroulement d'activités récréatives ou d'ateliers éducatifs, d'activités de valorisation des ressources locales
		C 4 – 2 Animer des activités associatives ou des lieux de vie sociale
		C 4 – 3 Animer un réseau de bénévoles
		C 4 – 4 Identifier sa place, ses activités dans la mise en œuvre d'un projet, dans une équipe, un partenariat
C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des usagers	
	C 5 – 2 Établir un suivi et/ou un bilan d'activités ou un bilan de fonctionnement d'un dispositif	

**ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION  
ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

**C 1 - ANALYSER**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 1 – 1 IDENTIFIER LES DEMANDES DE LA POPULATION (D'ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES, ÉDUCATIVES, DE VALORISATION D'UN PATRIMOINE, DE CRÉATION DE LIEUX DE VIE SOCIALE...)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les caractéristiques sociales, culturelles... des populations</li> <li>- identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes</li> <li>- aider la population à exprimer ses besoins, ses attentes</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Éléments sociologiques et culturels concernant la population d'un quartier, d'un environnement donné Grilles d'observation, grilles d'entretiens, questionnaires	Choix pertinent des outils pour identifier les demandes Identification rapide des caractéristiques d'une population et de ses besoins, de ses attentes
	<b>C 1 – 2 RECHERCHER LES RESSOURCES ENVIRONNANTES ET LES ÉLÉMENTS À VALORISER (PATRIMOINE LOCAL, CULTUREL ...)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les structures et services présents sur l'environnement proche</li> <li>- distinguer les champs de compétences des structures et des services</li> <li>- repérer les objectifs particuliers des structures et des services</li> <li>- identifier les éléments susceptibles d'être améliorés ou mis en valeur</li> <li>- collecter les éléments (témoignages, documents d'archives...)</li> <li>- repérer les partenaires à impliquer en fonction des objectifs</li> <li>- assurer une veille permanente pour la recherche d'éléments</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Listing des structures, des partenaires des territoires géographiques et de leurs compétences Projets et moyens des différentes structures, des services Éléments sur l'environnement local, la population, les événements historiques, culturels...	Repérage rapide des champs d'intervention de chacune des structures Repérage pertinent des éléments à valoriser Mise en relation adéquate des partenaires potentiels avec les actions envisagées

**C 2 - COMMUNIQUER**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 2 – 1 SUSCITER L'EXPRESSION DES POPULATIONS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir une relation de confiance avec les populations</li> <li>- faciliter les échanges au sein de la population</li> <li>- questionner et reformuler les suggestions</li> <li>- valoriser les initiatives</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Outils de recueil de suggestions Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude d'écoute Prise en compte des suggestions de la population Respect de l'expression collective et de l'expression individuelle
<b>C 2 – 2 PROMOUVOIR LES ACTIVITÉS ET LES LIEUX DE VIE SOCIALE</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire vivre et faire connaître les lieux ressources et les espaces de vie</li> <li>- développer et « médiatiser » les activités mises en place</li> <li>- contribuer au développement d'une bonne image (dynamisme de l'association, activités proposées...)</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Différents statuts (associations, organismes) Outils de communication Outil informatique Médias Cadre déontologique du contexte professionnel	Actions promotionnelles pertinentes et adaptées aux objectifs de l'association, de l'organisme Messages adaptés aux objectifs, aux populations ciblées et aux moyens de communication choisis
<b>C 2 – 3 RÉGULER LES RELATIONS ENTRE LES PERSONNES (USAGERS, ACTEURS INSTITUTIONNELS...)</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les divergences de point de vue</li> <li>- développer des arguments objectifs</li> <li>- rechercher des solutions consensuelles</li> <li>- identifier, si nécessaire, les personnes ressources pour aider à la résolution du problème</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Cadre déontologique du contexte professionnel	Intervention à bon escient dans la limite des compétences Intervention avec calme, neutralité Expression orale et gestuelle adaptée à la situation

**C 3 - GÉRER**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<b>C 3 – 1 ÉLABORER OU CONTRIBUER À L'ÉLABORATION D'UN PROJET D'ACTIVITÉS OU D'UN PLAN D' ACTIONS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formuler des suggestions</li> <li>- présenter les objectifs principaux de tout ou partie d'un projet d'activités ou d'actions</li> <li>- prévoir un échéancier des différentes phases</li> <li>- proposer une estimation du coût de tout ou partie d'un projet</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Cahier des charges Échéancier Éléments du budget	Présentation claire des objectifs Proposition d'un échéancier respectant les différentes contraintes Estimation réaliste du budget
<b>C 3 – 2 ORGANISER DES ACTIVITÉS, DES RENCONTRES, DES SORTIES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les activités à mettre en place, les ressources nécessaires, les moyens...</li> <li>- programmer les différentes étapes de mise en place d'activités</li> <li>- contacter les intervenants potentiels</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Listing des intervenants potentiels Échéancier, budget Projet de la structure Ressources : réglementation, documentation Outils de communication Outil informatique	Planification réaliste des activités Respect des contraintes réglementaires (encadrement, sécurité...), économiques et temporelles
<b>C 3 – 3 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les différents partenaires</li> <li>- contacter les partenaires potentiels</li> <li>- mettre en relation des partenaires (parents, professionnels...)</li> <li>- planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des partenaires éventuels pour un projet, une activité Plannings, échéancier Outils de communication Outil informatique	Identification pertinente des partenaires au regard des activités et/ou du projet Planification réaliste des interventions
<b>C 3 – 4 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe</li> <li>- déterminer les priorités des activités à conduire</li> <li>- faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Élaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

**C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 4 – 1 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES OU D'ATELIERS ÉDUCATIFS, D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DES RESSOURCES LOCALES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés</li> <li>- définir les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés</li> <li>- accompagner les publics lors de sorties</li> <li>- aider à l'animation d'activités</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Différents types d'activités Fiches techniques, fiches d'activités Ressources : réglementation, documentation	Attitude dynamique, sécuritaire Respect des contraintes réglementaires Respect de ses limites de compétences
	<b>C 4 – 2 ANIMER DES ACTIVITÉS ASSOCIATIVES OU DES LIEUX DE VIE SOCIALE</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aménager un lieu de vie, un local</li> <li>- proposer des activités en lien avec les objectifs de l'association, de la structure</li> <li>- préparer les matériels et locaux nécessaires à l'animation</li> <li>- animer des activités ludiques, récréatives, éducatives dans le cadre fixé par le contexte professionnel et dans la limite des compétences</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Statuts et objectifs d'associations Lieux de vie sociale Fiches techniques, fiches d'activités	Attitude dynamique Déroulement des activités dans un cadre sécurisé Respect des contraintes et des limites de compétences
	<b>C 4 – 3 ANIMER UN RÉSEAU DE BÉNÉVOLES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser ou participer à des rencontres de bénévoles</li> <li>- animer un débat, des échanges</li> <li>- solliciter la participation des bénévoles aux activités</li> <li>- inciter les bénévoles à faire des suggestions, à prendre des initiatives</li> <li>- aider les bénévoles à la mise en place d'actions</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Projets de structures, d'associations Outils de communication	Attitude d'écoute Organisation et mise en place pertinentes d'actions de concertation Prise en compte des initiatives, des suggestions des bénévoles dans la mise en place d'un projet
	<b>C 4 – 4 IDENTIFIER SA PLACE, SES ACTIVITÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET, DANS UNE ÉQUIPE, UN PARTENARIAT</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les circuits hiérarchiques, professionnels et de partenariats</li> <li>- s'intégrer au travail d'une équipe</li> <li>- identifier les différentes phases d'un projet</li> <li>- situer son intervention dans la limite de ses compétences</li> <li>- inscrire ses possibilités d'action au regard des autres partenaires</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Organigramme de l'équipe, de la structure employeur Dispositifs partenariaux Domaines de compétences des différents partenaires Différents projets et compétences nécessaires	Identification correcte des différents interlocuteurs : professionnels, bénévoles, etc. Prise en compte des différents acteurs Insertion dans une équipe Intervention respectant ses limites de compétences

**C 5 - ÉVALUER, RENDRE COMPTE**

Unité	Être capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	<b>C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES USAGERS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les critères de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- utiliser des grilles d'évaluation</li> <li>- recueillir et analyser des informations</li> <li>- identifier les causes de satisfaction ou de non-satisfaction</li> <li>- établir un bilan de satisfaction</li> <li>- proposer des améliorations dans la limite des compétences</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Grilles d'observations, questionnaires Résultats statistiques d'enquêtes	Listing exhaustif des critères de satisfaction ou de non-satisfaction Recensement objectif des causes de satisfaction ou de non-satisfaction Analyse pertinente des résultats Proposition d'améliorations réalistes
	<b>C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs</li> <li>- enregistrer les indicateurs d'activités</li> <li>- mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats</li> <li>- interpréter les écarts constatés</li> <li>- identifier les difficultés rencontrées</li> <li>- proposer des améliorations</li> </ul>	Situation réelle ou simulée Descriptifs d'activités, résultats attendus, résultats obtenus Taux de fréquentation Outil informatique	Analyse méthodique des données Propositions d'améliorations réalistes Compte rendu objectif

***Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).***