

**SAVOIRS ASSOCIÉS TRANSVERSAUX  
AUX QUATRE SECTEURS D'ACTIVITÉS**

**S 1 - ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION  
PROFESSIONNELLE**

**S 2 - MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION**

**S 3 - CADRE JURIDIQUE APPLIQUÉ AUX INTERVENTIONS  
PROFESSIONNELLES**

**S 4 - TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MÉDIATION SOCIALE**

## SAVOIRS ASSOCIÉS S 1

### ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE

*Certains savoirs associés seront développés en relation étroite avec les enseignements d'histoire et géographie et d'éducation civique, juridique et sociale*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1 - Données démographiques et socio-économiques de la population</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre démographique : données nationales et locales</li> <li>• Catégories socioprofessionnelles, ménages</li> <li>• Situation économique et sociale du territoire d'exercice</li> <li>• Population active : définition, évolution Évolution de l'emploi et du chômage</li>   <li>• Mouvements des populations au niveau national et local : <ul style="list-style-type: none"> <li>- flux migratoires</li> <li>- migration pendulaire</li> <li>- rurbanisation</li> </ul> </li>   <li>• Ressources statistiques : lieux et sites de ressources</li> </ul>	<p><i>L'analyse des données démographiques et socio-économiques locales doit aboutir à la recherche des incidences sur le contexte de travail</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dégager, à partir de données statistiques, les caractéristiques de la population locale : âges, CSP, familles, etc.</li>   <li>- Définir les notions de population active, chômage</li> <li>- Analyser les données locales, les comparer aux données nationales</li>   <li>- Définir les notions d'immigration, d'émigration</li> <li>- Analyser l'évolution des mouvements de population (chiffres, causes, conséquences) pour le territoire d'exercice</li>   <li>- Lister, dans un contexte professionnel donné, les sites et/ou lieux de ressources et préciser les modalités d'accès</li> </ul>
<p><b>2 - Connaissance sociologique et psychologique des publics : besoins, comportements</b></p>	
<p><b>2 – 1 Publics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants, adolescents, jeunes adultes</li> <li>• Adultes</li> <li>• Personnes âgées</li> <li>• Personnes handicapées</li> <li>• Personnes migrantes</li> <li>• Personnes dépendantes</li>   <li>• Personnes en situation de précarité</li> <li>• Personnes en situation d'isolement</li>   <li>• Personnes en situation de victime</li> </ul>	<p>Pour chaque type de public :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir les caractéristiques spécifiques,</li> <li>• énoncer les besoins particuliers</li> <li>• dégager leur place dans la société</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les notions de dépendance et les conséquences pour l'individu, la famille et la société</li>   <li>- Expliciter les notions de précarité, d'isolement</li> <li>- Identifier, à partir de situations professionnelles, les causes et les conséquences de la précarité, de l'isolement</li>   <li>- Caractériser la situation de victimes</li> <li>- Citer, pour des situations professionnelles données, les conséquences, les aides possibles</li> </ul>
<p><b>2 – 2 Familles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familles : structures, fonctions, évolution</li> <li>• Approche culturelle des familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractériser les différentes formes actuelles de la famille</li> <li>- Expliquer les différentes fonctions des familles, les évolutions de la structure familiale et ses conséquences</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>3 - Faits sociétaux</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes et milieux sociaux, identité sociale, statut social Notions d'appartenance, processus de socialisation</li> <li>• Normes sociales, règles, valeurs, codes culturels (faits religieux,...)</li>   <li>• Évolution de la demande sociale</li>   <li>• Processus d'intégration, d'insertion, d'exclusion, de marginalisation</li>   <li>• Lien social : création et maintien du lien social, liens inter générations</li> <li>• Comportement citoyen</li> <li>• Comportements à risques <ul style="list-style-type: none"> <li>- consommation de psychotropes licites et illicites</li> <li>- conduites à problèmes : violence, délits, facteurs de violence et de tension</li> <li>- violences urbaines</li> <li>- phénomènes de bandes</li> <li>- délinquance</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les notions de normes, valeurs, codes culturels, intégration, exclusion, socialisation</li> <li>- Identifier quelques normes de références de la société actuelle</li> <li>- Repérer les éléments constituant l'identité sociale d'un groupe</li> <li>- Caractériser les comportements socio-culturels des populations rencontrées : adolescents, familles migrantes, etc.</li>   <li>- Caractériser l'évolution de la demande sociale d'un groupe et/ou d'une personne par rapport à un service</li>   <li>- Recenser les facteurs individuels ou sociaux qui concourent à l'intégration, à l'exclusion ou à la marginalisation (travail, famille, logement, précarité, délinquance, etc.)</li> <li>- Énoncer les mesures qui peuvent être prises pour prévenir l'exclusion et la marginalisation</li>   <li>- Proposer, pour des situations données, des moyens de créer du lien social</li>   <li>- Pour chaque type de comportement à risques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser le comportement</li> <li>• énoncer les causes possibles, les conséquences pour l'auteur, la société</li> <li>• préciser les moyens de prévention à mettre en œuvre</li> </ul> </li> </ul>
<b>4 - Aménagement du territoire, environnement et cadre de vie</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques territoriales, politique de la ville</li> <li>• Espace rural, espace urbain : caractéristiques, évolution</li> <li>• Évolution de l'habitat, des logements</li> <li>• Analyse du phénomène urbain <ul style="list-style-type: none"> <li>- évolution de l'urbanisation et incidences sur le mode de vie des populations, sur les équipements, les services, les transports,...</li> <li>- aspects sociologiques, villes et banlieues</li> <li>- fonctionnement social des quartiers</li> </ul> </li> <li>• Importance de la qualité du cadre de vie : <ul style="list-style-type: none"> <li>- proximité des services, esthétique</li> <li>- salubrité, hygiène publique</li> <li>- nuisances : bruit, pollutions, dégradations</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Énoncer les grandes déclinaisons de la politique de la ville et de la politique territoriale sur le territoire d'exercice : objectifs, actions, mise en œuvre, etc.</li>   <li>- Mettre en parallèle, pour un territoire donné, les évolutions de l'habitat et des modes de vie avec les services proposés</li>   <li>À partir d'une situation professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lister les éléments déterminants du cadre de vie</li> <li>- Donner des exemples de conséquences d'une dégradation du cadre de vie sur les populations</li> </ul> </li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIÉS S 2

### MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1 - Secteurs d'emplois, champs d'intervention, typologie des métiers relatifs au développement de la vie locale et au maintien du lien social.</b></p>	<p>À partir d'études de cas ou de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les diverses structures qui participent au développement de la vie locale et au maintien du lien social</li> <li>- identifier leurs missions, les situer dans le contexte des politiques locales en lien avec la politique nationale et la politique européenne</li> <li>- comparer les secteurs d'emplois dans leur cadre administratif</li> <li>- justifier les services proposés en lien avec les besoins des populations</li> <li>- identifier la diversité et la spécificité des compétences professionnelles qui participent à ces missions</li> <li>- justifier les enjeux de la mise en réseaux des structures et des dispositifs dans les offres de services de proximité</li> <li>- repérer les moyens mis en œuvre pour l'organisation et le fonctionnement des réseaux</li> </ul>
<p><b>2 - Cadre administratif des politiques relatives au développement de la vie locale et au maintien du lien social à l'échelon européen, national, régional, départemental, communal</b></p>	
<p><b>3 - Cadre administratif des structures d'emplois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secteur public : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonction publique d'État</li> <li>- fonction publique territoriale</li> <li>- fonction publique hospitalière</li> </ul> </li> <li>• Secteur privé : entreprises, groupements d'employeurs, organismes de droit privé assurant une mission de service public etc.</li> <li>• Associations</li> </ul>	
<p><b>4 - Structures locales participant aux besoins de la population</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de santé, services sociaux, services médico-sociaux</li> <li>• Services d'urgence</li> <li>• Services de sécurité</li> <li>• Services pour l'emploi, l'insertion</li> <li>• Services socioculturels, de loisirs, d'information</li> <li>• Structures d'accueil et d'hébergement : logements sociaux, foyers de jeunes travailleurs, etc.</li> <li>• Autres services : postes, enseignement, sécurité sociale, transports, services bancaires...</li> </ul>	
<p><b>5 - Organisation de réseaux de structures et de dispositifs dans le cadre des politiques de proximité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• structures locales : structures communales, communautés de communes, établissements publics de coopération intercommunale ...</li> <li>• dispositifs partenariaux : cellules, observatoires, comités, conseils ...</li> <li>• organisation et fonctionnement des réseaux : contrats, conventions, accords ...</li> </ul>	

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>6 - Cadre général d'intervention des professionnels dans les structures participant à la vie locale et au maintien du lien social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• concept de services aux usagers : approche de l'utilisateur, approche des prestataires</li> <li>• organisation des structures, des services : organigramme, relations fonctionnelles et hiérarchiques ;</li> <li>• territoires d'intervention : espaces, quartiers, structures d'accueil, etc.</li> <li>• organisation du travail : répartition des responsabilités, complémentarité des compétences...</li> <li>• conditions de l'activité : postes de travail, travail en équipe, travail isolé, partenariat avec d'autres professionnels dans et hors la structure ; charge mentale (stress, harcèlement, relations professionnelles, responsabilités...)</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- situer les missions des professionnels, leur place dans la structure, sur le territoire, au sein de l'équipe, vis-à-vis d'autres professionnels extérieurs au regard des services attendus ou offerts</li> <li>- justifier les conditions et les limites de leur intervention (respect des autres compétences, du territoire d'intervention...)</li> </ul>
<p><b>7 - Organisation des actions et des modes d'interventions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet de structures, projet d'équipes, projet du professionnel</li> <li>• Méthodologie de la démarche de projet : identification de la demande, analyse du besoin et du contexte, diagnostic, conception, réalisation, évaluation de l'action et du résultat obtenu</li> <li>• Méthodologie de recueil et de gestion de l'information : <ul style="list-style-type: none"> <li>- recherche de données : observation, enquêtes, éléments statistiques</li> <li>- constitution d'une documentation : identification des sources documentaires, classification, archivage</li> </ul> </li> <li>• Méthodologie de résolution de problème : identification du problème, caractérisation, formulation, contextualisation, recherche et choix de solutions, mise en œuvre, suivi et contrôle</li> <li>• Méthodologie de la médiation sociale : <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectifs de la médiation sociale</li> <li>- fonction et position du professionnel</li> <li>- différents types de médiation</li> <li>- outils de la médiation</li> <li>- processus et techniques</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- différencier les différents niveaux d'élaboration d'un projet, les finalités visées</li> <li>- mettre en relation le projet d'une structure / d'un service / d'un dispositif avec le projet d'équipe, avec le projet du professionnel</li> <li>- identifier les objectifs d'un projet, les acteurs, les moyens prévus, la place que doit occuper le professionnel</li> </ul> <p>Pour une situation professionnelle relevant de la compétence du professionnel, présenter et justifier la démarche de construction et de réalisation d'un projet</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les différents moyens de recueil et de stockage des données</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les étapes de la résolution d'un problème et la position du professionnel (objectivité, neutralité, limites de compétences...)</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les étapes d'une action de médiation et la position du professionnel (objectivité, neutralité, limites de compétences...)</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>Méthodologie de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diversité des situations professionnelles mettant en jeu une évaluation</li> <li>- objectifs des évaluations</li> <li>- modes et outils de l'évaluation</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les éléments à évaluer (activité propre, activité d'équipe, déroulement d'une action, satisfaction des usagers, résultats de l'action...)</li> <li>- préciser les objectifs visés par l'évaluation</li> <li>- justifier le choix du mode d'évaluation, des outils utilisés et les conditions de leur mise en œuvre</li> <li>- justifier l'exploitation des résultats pour améliorer l'efficacité d'une action, la qualité d'un service à l'utilisateur...</li> </ul>
<p><b>8 - Cadre juridique et déontologique de l'intervention professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes d'éthique professionnelle</li> <li>• Chartes professionnelles (charte de la médiation sociale, charte des droits et libertés de la personne accueillie ...)</li> <li>• Responsabilité du professionnel dans l'activité</li> <li>• Respect des libertés publiques</li> <li>• Protection de la vie privée</li> <li>• Relations professionnelles : partage d'informations, discrétion professionnelle...</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliquer, illustrer les principes généraux de l'intervention professionnelle</li> <li>- justifier les conditions d'intervention auprès des personnes et avec d'autres professionnels</li> </ul>
<p><b>9 - Qualité du service à l'utilisateur / client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept de qualité dans les services</li> <li>• Critères de qualité d'un service : <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilité pour les personnes, pour les structures</li> <li>- image de la structure employeur et image donnée par le professionnel dans ses fonctions</li> </ul> </li> <li>• Démarche de qualité dans les services : <ul style="list-style-type: none"> <li>- normes et chartes de qualité relatives aux services (services aux personnes...)</li> <li>- moyens et outils mis en place dans une politique de qualité des services</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier et justifier les critères, les moyens et les outils de qualité mis en place par une structure</li> <li>- déterminer les indicateurs qui témoignent de la qualité d'un service aux usagers du double point de vue des usagers et du professionnel et/ou de la structure</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIÉS S 3

### CADRE JURIDIQUE APPLIQUÉ AUX INTERVENTIONS PROFESSIONNELLES

*Certains savoirs associés seront développés en relation étroite avec les enseignements d'histoire et géographie et d'éducation civique, juridique et sociale*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1 - Sources du droit (européen, français)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traités, directives</li> <li>• Constitution, lois, décrets, arrêtés, règlements</li> <li>• Principaux textes en lien avec les activités professionnelles</li> <li>• Sources documentaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différents codes</li> <li>- les sites officiels</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir et hiérarchiser la valeur juridique des différents textes</li> <li>- Repérer dans une loi les objectifs, la finalité, les orientations au regard du secteur d'exercice</li> <li>- Lister, dans un contexte donné : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les sites et leurs accès</li> <li>• les codes de référence et leurs modalités d'utilisation</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2 - Cadre administratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Notions de décentralisation, déconcentration</li> <li>• Région, département, commune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier succinctement les rôles du président de la République, du gouvernement, de l'Assemblée nationale et du Sénat</li> <li>- Définir les notions de décentralisation, de déconcentration</li> <li>- Présenter succinctement les missions des différentes assemblées territoriales</li> <li>- Identifier, pour une situation professionnelle donnée, les attributions des institutions du territoire concerné</li> </ul>
<p><b>3 - Cadre judiciaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation et missions de la justice</li> <li>• Droit civil, droit administratif, droit pénal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer, pour des exemples empruntés au secteur professionnel, les compétences des principales juridictions</li> </ul>
<p><b>4 - Droits de la personne, libertés publiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits constitutionnels</li> <li>• Droits civils : personne civique, identification (nom, domicile, nationalité, personnalité juridique,...)</li> <li>• Droits civiques, citoyenneté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Énoncer les droits fondamentaux et les devoirs du citoyen</li> <li>- Justifier l'intérêt des différents éléments d'identification d'une personne physique et en préciser les limites</li> </ul>
<p><b>5 - Responsabilités contractuelle, civile, pénale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions de contrats, validité, nullité, engagements</li> <li>• Notions de sinistres, d'assurances</li> <li>• Dommages matériels, corporels, moraux</li> <li>• Infractions : contraventions, délits, crimes Sanctions des différentes infractions Notion de légitime défense</li> <li>• Actions en justice de droit privé : démarches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les principes, les éléments constitutifs et les conséquences des différentes responsabilités</li> <li>- Identifier, pour des exemples pris dans le secteur professionnel, le type de responsabilité engagée</li> <li>- Repérer dans les contrats en lien avec la profession exercée la validité, la nullité, l'engagement des signataires</li> <li>- Définir la notion d'assurances, de sinistres</li> <li>- Identifier, dans le secteur professionnel, les différents types d'assurances obligatoires relatives aux biens et aux personnes</li> <li>- Caractériser les différentes infractions : types, sanctions possibles pour l'auteur</li> <li>- Définir la notion de « légitime défense », préciser ses conséquences</li> <li>- Énoncer, à partir d'exemples empruntés au secteur professionnel, les démarches à effectuer pour intenter une action en justice</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>6 - Droit du travail et statut des salariés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctions publiques Fonction publique d'État, territoriale, hospitalière Statut, droits et obligations du fonctionnaire</li> <li>• Secteur privé Contrats de travail Rupture du contrat de travail Durée du travail, congés Rémunérations</li> </ul> <p>Médecine du travail</p> <p>Relations collectives du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instances représentatives du personnel</li> <li>- syndicats</li> </ul> <p>Règlement des conflits du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conflits collectifs</li> <li>- conflits individuels</li> </ul> <p>Formation tout au long de la vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'initiative de l'entreprise : plan de formation, contrats de professionnalisation...</li> <li>- à l'initiative concertée du salarié et de l'entreprise : droit individuel à la formation (DIF)</li> <li>- à l'initiative du salarié : congés de formation (congé individuel de formation), bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dégager les droits et obligations d'un fonctionnaire, d'un salarié du secteur privé</li> <li>- À partir de contrats de travail du secteur professionnel, identifier les différents éléments et leurs implications pour les parties signataires (temps de travail, congés, rémunération, etc.)</li> <li>- Énoncer les différentes modalités de rupture d'un contrat de travail : motifs, procédures, conséquences pour le salarié</li> <li>- Identifier les rôles de la médecine du travail</li> <li>- Justifier les intérêts des visites médicales réglementaires</li> <li>- Repérer les différentes instances représentatives du personnel dans l'entreprise</li> <li>- Énoncer les rôles de ces instances et ceux des syndicats</li> <li>- Énoncer à partir des conventions collectives du secteur professionnel, leur rôle et leurs effets</li> <li>- Caractériser, à partir d'exemples empruntés au secteur professionnel, les différents types de conflits du travail (conflit individuel, collectif)</li> <li>- Identifier les moyens d'aide à la résolution des conflits (Conseil de prud'hommes, inspecteurs du travail, délégués syndicaux, etc.)</li> <li>- Repérer les différents dispositifs existants</li> <li>- Préciser leurs objectifs et les principales conditions de leur mise en œuvre</li> </ul>



## SAVOIRS ASSOCIÉS S 4

### TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MÉDIATION SOCIALE

*Cette partie sera développée en relation étroite avec l'enseignement de français*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1 - Aspects généraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Différentes formes de communication : écrite, orale, visuelle</li> <li>• Facteurs influençant la communication : facteurs favorisant, freins</li> <li>• Communication interpersonnelle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- signes verbaux, non verbaux (postures, regards, gestes, écoute, empathie)</li> <li>- codes sociaux</li> <li>- influence du contexte ...</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser la variété des situations de communication</li> <li>- identifier la diversité des formes de communication</li> <li>- expliciter les fonctions de la communication (entre les personnes, entre les structures...)</li> <li>- repérer les facteurs qui influencent la communication entre les personnes</li> </ul>
<p><b>2 - Communication écrite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité des situations professionnelles de communication écrite</li> <li>• Différents écrits : courrier, courrier administratif, compte rendu, rapport, bilan, note de synthèse, carnet de bord, relevé de conclusions, fiches techniques...</li> <li>• Formulaire, imprimés, questionnaires</li> <li>• Modes d'élaboration (traitement de texte), modes de transmission des documents écrits</li> <li>• Aspects réglementaires : protection des données personnelles (droit à l'information préalable, droit d'accès direct, droit de rectification, droit d'opposition...)</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les situations impliquant un écrit</li> <li>- repérer les objectifs de la communication écrite et les destinataires</li> <li>- présenter les caractéristiques des productions écrites</li> <li>- identifier les critères d'efficacité d'une communication écrite</li> <li>- justifier les principes de protection des données personnelles et les précautions à prendre pour l'enregistrement ou l'archivage des documents écrits et leur diffusion</li> </ul>
<p><b>3 - Communication visuelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication à destination des publics : signalétique, pictogrammes, affiches, dépliants, panneaux d'exposition...</li> <li>• Communication à destination des professionnels : plannings, organigrammes, tableaux...</li> <li>• Outils d'élaboration : logiciels (tableurs, dessin assisté par ordinateur...)</li> <li>• Aspects réglementaires : droit à l'image</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier l'intérêt des supports visuels en fonction de l'objectif visé, des publics concernés</li> <li>- présenter les caractéristiques des productions visuelles</li> <li>- identifier les critères d'efficacité d'une communication visuelle</li> <li>- analyser un planning, un organigramme</li> <li>- coder et décoder des supports de communication visuelle</li> <li>- présenter les incidences du droit à l'image sur la communication visuelle</li> </ul>
<p><b>4 - Communication orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité des situations professionnelles de communication orale</li> <li>• Situation d'accueil : phases de l'accueil, comportement professionnel,...</li> <li>• Élaboration de messages oraux, reformulation</li> <li>• Communication d'informations : exposé, compte rendu oral, restitution orale d'une prise de notes...</li> <li>• Communication téléphonique : accueil, écoute, réception et transmission de messages, prise de congé</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les principes de la communication orale</li> <li>- analyser et justifier les méthodes et les moyens utilisés dans une situation d'accueil direct, dans un accueil téléphonique, dans la transmission orale d'informations à des usagers, à des pairs, à la hiérarchie</li> <li>- identifier les critères d'une communication orale efficace</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>5 - Outils de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil informatique : publipostage, présentation assistée par ordinateur (diaporama)</li> <li>• Réseaux : messagerie électronique, intranet, Internet...</li> <li>• Téléphone-répondeur, télécopie, boîte vocale...</li> <li>• Aspects réglementaires liés à l'usage des outils de communication : confidentialité, sécurisation...</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel donné, repérer les fonctions des outils de communication et justifier leur utilisation</p>
<p><b>6 - Techniques de négociation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité des situations professionnelles de négociation : recherche d'un accord, gestion de conflits, situations à problèmes...</li> <li>• Moyens et techniques permettant de prévenir un conflit et d'aboutir à un accord (comportement, attitudes...)</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les causes d'un désaccord, d'un conflit ou de l'émergence d'un problème</li> <li>- construire et justifier un argumentaire de négociation</li> <li>- justifier les méthodes, les comportements, les attitudes à mettre en œuvre dans une négociation, une situation conflictuelle, une situation à risques</li> </ul>
<p><b>7 - Techniques d'animation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions sur la psychologie des groupes (éléments affectifs, communication au sein des groupes, rôles, interactions, cohésion...)</li> <li>• Animation d'une équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>- finalités et fonctionnement d'une équipe</li> <li>- rôles et qualités du coordonnateur</li> <li>- modes d'animation</li> </ul> </li> <li>• Conduite de réunions <ul style="list-style-type: none"> <li>- finalités des réunions</li> <li>- éléments facilitant la conduite d'une réunion</li> <li>- rôles et qualités de l'animateur</li> <li>- modalités de préparation, de conduite d'une réunion</li> </ul> </li> <li>• Animation de groupes d'utilisateurs <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctionnement d'un groupe ;</li> <li>- rôles et qualités de l'animateur de groupe</li> <li>- modes d'animation ; modes de régulation</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les caractéristiques et le fonctionnement d'un groupe, la composition d'une équipe, d'un public participant à une réunion</li> <li>- définir les objectifs d'un travail collectif (en équipe, en groupe, en réunion)</li> <li>- justifier les modes d'animation d'une équipe, d'une réunion, d'un groupe (directif, participatif)</li> <li>- expliciter les facteurs qui conditionnent la réussite d'une activité d'animation</li> </ul>

**SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES  
À CHAQUE SECTEUR D'ACTIVÉS**

**S G1 - GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC**

**S G2 - GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF**

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

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

## SG1 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ

### GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1 - CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE</b>	
<b>1- 1 Typologie des différents espaces</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaces commerciaux</li> <li>• Jardins publics, parcs</li> <li>• Équipements sportifs, sociaux</li> <li>• Espaces ouverts au public</li> </ul>	Indiquer pour chaque espace : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le statut juridique</li> <li>• les caractéristiques</li> <li>• les fonctions et usages</li> <li>• les zones à risques</li> </ul>
<b>1 – 2 Cadre de l' intervention</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de la Ville</li> <li>• Politiques locales, contrats locaux de sécurité, ...</li> </ul>	Repérer les objectifs d'une politique locale sur la gestion des espaces ouverts aux publics
<b>1 – 3 Modes d'intervention dans le réseau local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire</li> <li>• Modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage des informations</li> </ul>	À partir de situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les modalités d'intervention spécifiques des différents professionnels sur le territoire d'exercice</li> <li>- justifier les conditions indispensables pour des actions coordonnées, pour un travail en équipe</li> </ul>
<b>1 – 4 Partenaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de sécurité : police, gendarmerie</li> <li>• Pompiers</li> <li>• Samu</li> <li>• Services techniques d'urgence (EDF, GDF,...)</li> <li>• Structures associatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préciser les rôles respectifs des différents partenaires en matière d'aide aux usagers, de prévention ou de répression</li> <li>- Indiquer, pour une situation professionnelle donnée, les interventions possibles de ces partenaires</li> </ul>
<b>1 – 5 Typologie des risques spécifiques aux espaces</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque incendie</li> <li>• Risque électrique</li> <li>• Risque physique</li> <li>• Risques liés à l'affluence des personnes, aux mouvements de foule...</li> <li>• Comportements à risque</li> <li>• Risques liés aux incivilités, à la délinquance</li> <li>• Risques majeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractériser, à partir d'exemples professionnels, les différents risques : origine, signes d'alerte, conséquences pour les personnes et/ou les biens, moyens de prévention et/ou de sécurisation</li> <li>- À partir d'exemples empruntés au secteur d'emploi :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• lister les comportements à risque et/ou les incivilités</li> <li>• énumérer les conséquences potentielles</li> <li>• proposer des moyens de prévention</li> </ul> </li> </ul>
<b>1 – 6 Typologie des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de surveillance des sites : circuits, rondes, observation statique</li> <li>• Actions pour l'information et l'orientation des usagers : repérage des personnes en difficulté, accueil</li> <li>• Actions de prévention des conflits, de sécurisation : rappels des règles,...</li> <li>• Actions de diagnostic technique : dysfonctionnements, dégradations...</li> <li>• Actions de premiers secours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour chacune des actions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir les objectifs et préciser les limites</li> <li>• justifier les interventions et les moyens mis en œuvre</li> </ul> </li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSÉES</b>	
<b>2 - 1 Réglementation relative aux espaces</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation relative à la protection des personnes : accueil du public, circulation des personnes, protection des mineurs, accueil des personnes handicapées</li> <li>• Réglementation relative à la sécurité (incendie, électrique...)</li> <li>• Réglementations spécifiques liées à l'usage de l'espace : arrêtés municipaux,...</li> <li>• Réglementation relative aux équipements (jeux, bacs à sable...)</li> </ul>	Pour une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les aspects réglementaires spécifiques</li> <li>• justifier les actions du professionnel</li> </ul>
<b>2 - 2 Conditions matérielles nécessaires au déroulement des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans des espaces : plan de circulation, plan d'évacuation,</li>   <li>• Moyens de signalisation : normalisation, fléchage, périmètre de sécurité, ...</li>   <li>• Équipements de sécurité : alarmes, extincteurs, portes coupe-feu, issues de secours, trappes de désenfumage, etc.</li> <li>• Équipements de surveillance et de communication : systèmes de vidéosurveillance, talkie-walkie, etc.</li> </ul>	Pour une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- différencier les divers types de plan (plan de circulation, de déambulation, d'évacuation, ...) et leurs intérêts</li> <li>- caractériser, les moyens de signalisation possibles : matérialisation, objectifs, mise en œuvre</li> <li>- préciser pour chaque élément de sécurité ou équipement de surveillance :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• les intérêts, le principe de fonctionnement, les limites</li> <li>• les conditions d'utilisation</li> </ul> </li> </ul>
<b>2 - 3 Organisation des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification et organisation du travail de l'équipe</li> <li>• Contraintes spécifiques liées aux espaces et aux publics (régulation des flux, interdiction d'accès, etc.)</li> </ul>	Pour une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir les plannings d'une équipe de travail</li> <li>- justifier les actions dans le cadre de contraintes fixées</li> </ul>
<b>3 – MÉTHODES ET OUTILS</b>	
<b>3 - 1 Observations et analyse des situations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de recueil d'observations : grilles d'observation, questionnaires, ...</li> <li>• Plans : représentation normalisée</li> </ul>	À partir d'une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier le choix d'un outil de recueil d'observation et ses conditions d'utilisation</li> <li>- lire un plan de ville, de quartier, d'espace, de bâtiment : évaluation des distances, schématisation de circuits, repérage de zones à risques</li> <li>- décoder les représentations normalisées (portes, fenêtres, escaliers, etc.) et les pictogrammes</li> </ul>
<b>3 - 2 Méthodologie d'analyse des risques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode d'analyse <i>a priori</i>, <i>a posteriori</i></li> <li>• Relations causes - effets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les méthodes d'analyse <i>a priori</i>, <i>a posteriori</i>,</li> <li>- Identifier les outils de ces démarches d'analyse,</li> <li>- Réaliser une analyse (<i>a priori</i>, <i>a posteriori</i>) dans des situations professionnelles</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>3 - 3 Procédures de prévention et de sécurisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes d'identification des dysfonctionnements, des dégradations, des situations dangereuses ou conflictuelles</li> <li>• Rondes : objectifs, élaboration des circuits en fonction des risques, rythme, etc.</li> <li>• Moyens de sécurisation : mise hors service, arrêt d'urgence, périmètre de sécurité, balisage, fléchage...</li> </ul>	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- caractériser un dysfonctionnement, une dégradation, une situation dangereuse, une situation conflictuelle</li> <li>- justifier un circuit de ronde (points à repérer, fréquence, horaires, itinéraire)</li> <li>- présenter et justifier pour chaque moyen de sécurisation, leurs objectifs, les étapes de mise en œuvre</li> </ul>
<p><b>3 - 4 Méthodologie de maintenance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance de premier niveau : définition, sécurité des interventions, carnet de maintenance</li> <li>• Procédures d'intervention</li> <li>• Vocabulaire technique lié aux espaces d'intervention</li> </ul>	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les objectifs de la maintenance, préciser les différents niveaux, justifier les mesures de sécurité à respecter (habilitation électrique, intervention en présence de public, etc.)</li> <li>- justifier, pour une opération de maintenance de premier niveau, les différentes étapes d'une procédure d'intervention et préciser le matériel nécessaire</li> <li>- utiliser le vocabulaire technique (lecture de procédures, compte rendu...)</li> </ul>
<p><b>3 - 5 Rédaction de documents écrits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu (d'événement, d'incident)</li> <li>• Conception d'une signalétique : normalisation (pictogrammes,...)</li> </ul>	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- différencier les notions de compte rendu d'événement et de compte rendu d'incident</li> <li>- énoncer l'intérêt d'une signalétique</li> <li>- proposer une signalétique respectant la normalisation</li> </ul>

**SG2 – SAVOIRS ASSOCIES SPECIFIQUES AU CHAMPS D'ACTIVITE  
GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1 – CONTEXTE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE</b>	
<b>1-1 Bailleurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logement social <ul style="list-style-type: none"> <li>- établissements publics à caractère administratif</li> <li>- établissements publics à caractère industriel et commercial</li> <li>- sociétés d'économie mixte</li> <li>- entreprises sociales pour l'habitat</li> </ul> </li> <li>• Secteur privé</li> </ul>	Pour chaque bailleur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• énoncer les domaines de compétences</li> <li>• préciser le statut juridique</li> <li>• indiquer les conséquences sur le statut du personnel</li> </ul>
<b>1- 2 Locataires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données sociologiques des locataires</li> <li>• Associations de locataires</li> <li>• Instances de représentation de locataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser, pour un territoire d'exercice précis, les données sociologiques des locataires : âges, CSP, familles, ...</li> <li>- Indiquer les différentes modalités de représentation des locataires</li> </ul>
<b>1 - 3 Logements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture : caractéristiques architecturales et environnementales de l'habitat du territoire</li> <li>• Catégories d'habitats du territoire d'exercice</li> <li>• Evolution de l'habitat : locatif/accession, individuel/collectif, social/privé</li> <li>• Types de logement, organisation du logement</li> <li>• Qualité de l'air : ventilation dans le logement</li> <li>• Qualité de l'eau : distribution, production d'eau chaude</li> <li>• Qualité acoustique : isolation</li> <li>• Chauffage et isolation thermique</li> <li>• Traitement contre les nuisibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier, pour un espace donné, les spécificités architecturales</li> <li>- Analyser, à partir de statistiques locales, l'évolution de l'habitat sur le territoire : proportion de logements individuels et de logements collectifs, de logements sociaux et de logements privés ; incidences</li> <li>- Identifier les types de logement et l'organisation de l'espace dans le logement</li> <li>- Enoncer les paramètres qui déterminent la qualité de l'air et préciser leurs incidences sur le confort des usagers et l'état du logement</li> <li>- Expliquer le principe de fonctionnement d'une ventilation mécanique, son utilisation et sa maintenance</li> <li>- Indiquer les caractéristiques d'une eau potable</li> <li>- Expliquer schématiquement les étapes de distribution de l'eau, les étapes de traitement des eaux usées</li> <li>- Énumérer les différents moyens de production d'eau chaude</li> <li>- Indiquer quelques solutions d'amélioration de l'isolation acoustique</li> <li>- Indiquer les différents types de chauffage (individuel/collectif) et les différents modes (gaz, électrique, ...)</li> <li>- Préciser succinctement, pour chaque mode de chauffage, le principe, le mode de régulation, le coût de fonctionnement et la maintenance</li> <li>- Énoncer les dangers et les conséquences de la présence de nuisibles (rongeurs, insectes) dans un logement</li> <li>- Développer les moyens d'éradication et leurs intérêts</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1 - 4 Modes d'interventions et partenariat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire</li> <li>• Rôles spécifiques des partenaires</li> <li>• Synergie d'actions entre professionnels et structures</li> <li>• Modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage d'informations, ...</li> </ul>	Pour une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les modalités d'intervention spécifiques des différents professionnels sur le territoire d'exercice</li> <li>- justifier les conditions indispensables pour des actions coordonnées, pour un travail en équipe</li> </ul>
<b>1 - 5 Typologie des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de gestion locative : contrôle des dossiers, rédaction de quittance, régularisation de charges, ...</li> <li>• Actions de « commercialisation » : présentation des logements</li> <li>• Actions de régulation des rapports sociaux (relations intergénérationnelles, conflits de voisinage)</li> <li>• Actions de maintenance du patrimoine</li> </ul>	Pour chacune des actions, dans un contexte donné : <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les objectifs et préciser les limites</li> <li>- énumérer les moyens à mettre en œuvre</li> <li>- justifier son intervention</li> </ul>
<b>2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIVITES</b>	
<b>2- 1 Attribution de logement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions et modalités d'attribution des logements sociaux</li> <li>• Dispositifs de recours : compétences de la commission départementale de médiation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en évidence les règles spécifiques d'attribution de logements sociaux</li> <li>- Énoncer les compétences de la commission départementale de médiation</li> <li>- Pour des situations données, préciser la procédure de recours devant cette commission</li> </ul>
<b>2- 2 Contrat de location</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentions obligatoires, clauses interdites, annexes au contrat de location</li> <li>• Cautionnement</li> <li>• Signataires du contrat</li> <li>• Fin du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Énoncer les différentes clauses d'un contrat de location et préciser leur portée</li> <li>- Expliciter les notions de dépôt de garantie, de durée de bail, de caution</li> <li>- Développer les obligations du bailleur et du locataire</li> <li>- Indiquer les conséquences juridiques du bail selon les signataires</li> <li>- Développer les modalités de fin de contrat, d'expulsion (conditions, procédure, effets)</li> </ul>
<b>2- 3 Loyers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination et révision des loyers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le secteur privé</li> <li>- dans le secteur HLM</li> <li>- supplément de loyer de solidarité</li> <li>- surfaces corrigées, surfaces utiles</li> </ul> </li> <li>• Impayés, contentieux</li> <li>• Surendettement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiquer les modalités réglementaires de détermination et de révision de loyer</li> <li>- Analyser des causes et conséquences des impayés de loyers</li> <li>- Indiquer les caractéristiques du surendettement, préciser le rôle de la commission de surendettement</li> </ul>
<b>2- 4 Charges, réparations locatives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charges récupérables</li> <li>• Répartition des charges (clefs, calculs)</li> <li>• Récupération des charges (provisions, régularisation)</li> <li>• Réparations à la charge du locataire (notions de vétusté, dégradations, aménagements, transformations)</li> </ul>	À partir de situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les notions de charges, charges récupérables et provisions</li> <li>- préciser, pour une situation empruntée au secteur professionnel les charges récupérables et les modalités de répartition</li> <li>- justifier les réparations locatives</li> </ul>



CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>2- 5 État des lieux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constat <ul style="list-style-type: none"> <li>- dimension juridique</li> <li>- composantes techniques du logement (descriptif)</li> <li>- méthodologie de transcription des désordres (usure normale, dégradations, ...)</li> </ul> </li> <li>• Chiffrage <ul style="list-style-type: none"> <li>- responsabilités</li> <li>- usure, usage, vétusté</li> <li>- grille de vétusté</li> <li>- chiffrage des indemnités</li> </ul> </li> <li>• Visite -conseil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justifier les intérêts de la visite conseil, d'un état des lieux</li> <li>- Justifier la procédure de réalisation d'un état des lieux : notion de procédure contradictoire, mentions à porter, etc.</li> <li>- Qualifier les désordres</li> <li>- Proposer, pour une situation donnée, à partir d'accords collectifs départementaux de vétusté, un chiffrage des indemnités</li> </ul>
<p><b>2- 6 Aides financières liées au logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation de logement sociale</li> <li>• Allocation de logement familiale</li> <li>• Aide personnalisée au logement</li> <li>• Dispositifs d'aide complémentaire : fonds de solidarité logement, loca-pass</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour chaque aide, préciser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs</li> <li>• les critères, les modalités et les procédures d'attribution</li> </ul> </li> <li>- Indiquer, à partir d'une situation professionnelle donnée, l'aide adaptée</li> </ul>
<p><b>2- 7 Charges complémentaires au logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaz, électricité, eau</li> <li>• Assurances</li> <li>• Taxes (taxe d'habitation, taxes ordures ménagères...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Énoncer les services responsables de la distribution, de la facturation pour chacune des charges, des taxes</li> <li>- Expliciter succinctement les différentes formules de contrats, leurs intérêts</li> <li>- Justifier l'obligation d'assurance : principe de l'assurance, risques couverts, ...</li> </ul>
<p><b>2- 8 Sécurité des parties communes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liée à la fréquentation des lieux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- conditions d'application du règlement intérieur</li> <li>- nuisances, dégradations liées à l'utilisation des parties communes</li> </ul> </li> <li>• Liée à l'utilisation des équipements <ul style="list-style-type: none"> <li>- ascenseurs</li> <li>- extincteurs</li> <li>- éclairage, etc.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Pour des situations professionnelles données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier l'application du règlement intérieur</li> <li>- préciser pour chaque élément de sécurité ou équipement de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les intérêts, le principe de fonctionnement, les limites</li> <li>• les conditions d'utilisation et de contrôle</li> </ul> </li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>3 – MÉTHODES ET OUTILS</b>	
<b>3- 1 Analyse des situations, des besoins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques et outils de recueil des besoins, des réclamations : grilles d'observations, questionnaires, entretien</li> <li>• Plans de quartier, de logements</li> </ul>	<p>À partir d'une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier le choix d'un outil de recueil de besoins, de réclamations et ses conditions d'utilisation</li> <li>- lire un plan de quartier, de logement : évaluation des distances, des surfaces, repérage de l'orientation, des équipements ...</li> <li>- s'approprier les principales normes de représentation (portes, fenêtres, escaliers, ...) et les pictogrammes (sur la sécurité, ...)</li> </ul>
<b>3- 2 Opérations administratives et de gestion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents liés à la gestion du logement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrats de location, état des lieux, main courante</li> <li>- avis d'échéance, quittances</li> </ul> </li> <li>• Documents administratifs liés au suivi technique des logements : <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons de commande,</li> <li>- bordereaux, ...</li> </ul> </li> <li>• Procédures de recouvrement, de pré-contentieux, de contentieux</li> <li>• Exploitation de fichiers</li> </ul>	<p>Pour des situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier le document administratif nécessaire</li> <li>- indiquer les caractéristiques de chacun des documents administratifs utilisés : objectifs, modalités d'utilisation, transmission, valeur, etc.</li> </ul>
<b>3- 3 Méthodologies de maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance de premier niveau : définition, fréquence, sécurité des interventions, carnet de maintenance</li> <li>• Contrats d'entretien individuels</li> <li>• Calcul de coût de travaux de maintenance</li> <li>• Vocabulaire technique lié à l'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les objectifs de la maintenance, préciser les différents niveaux, justifier les mesures de sécurité à respecter (habilitation électrique, intervention en présence de public, etc.)</li> <li>- Proposer une évaluation de coût de travaux de maintenance dans un contexte précis (calcul de surface, de prix à partir de données fournies, ...)</li> <li>- Utiliser le vocabulaire technique dans son contexte professionnel (lecture de protocoles, compte rendu ...)</li> </ul>

**SA1 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ  
ACTIVITES DE SOUTIEN ET D'AIDE A L'INTEGRATION**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1 – CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE</b>	
<b>1 - 1 Structures intervenant pour des activités de soutien et d'aide à l'intégration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• points d'accueil, points rencontres, « espaces », permanences (mairies, centres sociaux, maisons de quartiers...)</li> <li>• points d'écoute ou d'information, lieux d'accueil d'urgence pour des publics exprimant un besoin d'aide (personnes victimes de violences, personnes sans domicile...)</li> <li>• structures et services spécialisés sur l'accueil de publics spécifiques (handicapés, femmes, jeunes, enfants, personnes âgées,...)</li> <li>• structures spécialisées sur des thèmes (santé, logement, insertion professionnelle, loisirs...)</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles ou de ressources documentaires, identifier la ou les structure(s), leurs missions, leur statut, leur mode de fonctionnement, les compétences professionnelles dont elles disposent, les réponses qu'elles apportent aux besoins repérés</p>
<b>1 - 2 Typologie des actions en fonction des publics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• actions d'accueil : écoute, conseil, orientation</li> <li>• actions d'aides spécifiques en matière d'emploi, de formation, de logement, de santé ...</li> <li>• actions d'alphabétisation</li> <li>• actions d'aide aux nouveaux arrivants non francophones</li> <li>• actions d'intégration scolaire individualisée (enfants handicapés,...)</li> <li>• actions périscolaires : accès aux services culturels, aux équipements sportifs, aux équipements de loisirs (cinéma, bibliothèque, musée,...)</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles, mettre en relation la finalité des actions, leur complémentarité, les moyens mis à disposition avec les besoins des publics et les résultats attendus</p>
<b>1 - 3 Modes d'intervention des professionnels et des structures partenaires dans le réseau local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• structures partenaires : rôles spécifiques, mode de fonctionnement du partenariat</li> <li>• compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire</li> <li>• synergie d'actions entre structures et entre professionnels</li> <li>• modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage des d'informations...</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les différentes structures partenaires d'une action et leur mode de contribution</li> <li>- définir les modalités d'intervention spécifiques des divers professionnels sur un territoire pour une action donnée</li> <li>- situer les rôles du professionnel parmi ceux des autres intervenants (enseignants, travailleurs sociaux, professionnels de santé...) et justifier les limites de compétences</li> <li>- énoncer les conditions nécessaires pour conduire de manière efficace, des actions coordonnées dans un réseau local</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSÉES</b>	
<b>2-1 Réglementation relative à l'organisation d'actions collectives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation des risques</li> <li>• Réglementation relative à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement, etc.</li> <li>• Démarches administratives (assurances, autorisations, responsabilités engagées...)</li> </ul>	<p>À partir d'actions données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection...)</li> <li>- indiquer les démarches administratives à effectuer (objet de la démarche, instances à contacter, délais, documents obligatoires...)</li> </ul>
<b>2 - 2 Conditions matérielles nécessaires au déroulement des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• locaux : fonctionnalité, convivialité, confidentialité, sécurité...</li> <li>• équipements liés aux activités : matériels, matières d'œuvre</li> <li>• intervenants et personnels techniques</li> <li>• budget d'une action, composantes du coût ; sources du financement</li> </ul>	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier son organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction du projet, dans la limite du budget accordé et des contraintes</li> <li>- estimer le coût d'une action à partir des éléments fournis par la structure</li> <li>- repérer les différentes sources de financement</li> </ul>
<b>2 - 3 Organisation des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planification d'ateliers ou d'actions individuelles</li> <li>• organisation d'activités : gestion du temps (rythmes, durées...), gestion des espaces</li> <li>• contraintes spécifiques liées à certains publics (accessibilité ...)</li> </ul>	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir et justifier des plannings d'actions (déroulement, intervenants...)</li> <li>- justifier l'organisation d'une activité en fonction de ses objectifs, des publics, du contexte et des résultats attendus</li> </ul>
<b>3 – MÉTHODES ET OUTILS</b>	
<b>3-1 Identification des caractéristiques et de la demande des publics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques et outils de recueil d'un besoin, d'une demande d'un public, d'une population... ; données statistiques, sociologiques, économiques... + observation, recueil d'informations, entretien + grilles, questionnaires...</li> <li>• Techniques de passation (relations directes, par téléphone, par courrier)</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier le choix d'une technique en fonction des objectifs et du public</li> <li>- justifier l'utilisation d'un outil en fonction de sa finalité, du public et du contexte de son utilisation</li> <li>- expliciter les principes d'élaboration et de dépouillement de grilles d'observation, de questionnaires</li> <li>- différencier les outils à l'usage du professionnel de ceux à l'usage des publics (similitudes, différences)</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>3-2 Accompagnement des personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie des personnes (capacités, potentialités, difficultés ...) ; rôles du professionnel</li> <li>• Préparation de documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>- courriers de demande d'informations, de réclamations, de demande d'emploi : finalités, éléments permanents, éléments spécifiques</li> <li>- dossiers administratifs : finalités, éléments constitutifs, points à vérifier</li> <li>- formulaires administratifs : déclaration de revenus, demandes d'aides pour le logement, demande de cartes spécifiques (transports ...)</li> </ul> </li> <li>• Démarches pour l'obtention d'aides, de prestations, de services : <ul style="list-style-type: none"> <li>- principales aides et prestations sociales : enfance, famille, personnes âgées, personnes handicapées, personnes démunies</li> <li>- services : aide à domicile</li> </ul> </li> <li>• Consultation et démarches télématiques de banques de données, de sites internet, de bornes interactives</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les indicateurs qui caractérisent l'autonomie d'une personne</li> <li>- justifier les rôles du professionnel dans l'accompagnement de la personne en fonction du degré d'autonomie</li> <li>- expliquer les procédures administratives (modes de communication, constitution de dossiers, démarches, informations demandées, informations transmises, droits de l'usager...)</li> <li>- identifier les organismes et les démarches relatives à l'obtention des aides et des prestations</li>   <li>- expliquer les modalités d'utilisation des outils télématiques, leurs avantages, leurs limites</li> </ul>
<p><b>3-3 Activités d'aide et de soutien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet d'activités de soutien et d'aide à l'intégration</li> <li>• Pédagogie et situations d'apprentissage : notions et illustrations</li> <li>• Techniques d'expression, de visualisation (symboles, gestes, illustrations...)</li> <li>• Supports destinés à des publics en difficulté de lecture, d'écriture ; outils d'autoformation...</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier les différentes phases d'un projet d'activités de soutien et d'aide à l'intégration : besoins du groupe, objectifs des activités et moyens envisagés, préparation matérielle, déroulement, évaluation des activités</li> <li>- expliciter les caractéristiques des supports et des outils utilisés et les mettre en relation avec les besoins spécifiques des publics</li> </ul>
<p><b>3-4 Gestion d'une documentation spécifique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche d'informations liées aux activités de soutien et d'intégration : sources d'information spécifiques, personnes ressources....</li> <li>• Constitution de dossiers thématiques (santé, logement, services...) ; classement de documents administratifs, documents « grand public », archivage à usage collectif</li> <li>• Supports des informations : <ul style="list-style-type: none"> <li>- schémas, tableaux, pictogrammes, graphiques</li> <li>- supports pour projection</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les ressources possibles et différencier les informations utiles en fonction d'un thème et d'un objectif</li> <li>- présenter et justifier la constitution et l'organisation d'un dossier thématique</li> <li>- justifier les classements possibles de différents documents</li> <li>- justifier le choix des supports en fonction des publics concernés</li> </ul>

**SA2 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ  
ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION  
ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1 – CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE</b>	
<b>1-1 Cadre des interventions participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre politique <ul style="list-style-type: none"> <li>- politique de la Ville</li> <li>- politiques locales et dispositifs contractualisés (contrats de ville ...)</li> </ul> </li> <li>• Opérateurs publics de proximité <ul style="list-style-type: none"> <li>- communes, établissements publics de coopération intercommunale</li> <li>- plateformes de services publics</li> <li>- bailleurs publics</li> </ul> </li> <li>• Structures associatives locales (régies de quartiers, centres sociaux, maisons de jeunes et de la culture, missions locales, offices municipaux, offices de jumelage...) <ul style="list-style-type: none"> <li>- vie associative sur le territoire</li> <li>- rôles dans le dynamisme local</li> <li>- importance du bénévolat</li> </ul> </li> <li>• Structures partenaires <ul style="list-style-type: none"> <li>- collectivités territoriales : département, région</li> <li>- services déconcentrés de l'état : affaires sanitaires et sociales, culture, éducation nationale, jeunesse et sports, justice ...</li> <li>- autres partenaires (transports, entreprises publiques, entreprises privées, offices de tourisme, musées...)</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les objectifs d'une politique locale contribuant à la socialisation et au développement de la citoyenneté</li> <li>- identifier les dispositifs contractualisés, le territoire concerné, les publics concernés, les acteurs impliqués</li> <li>- différencier les rôles de la (ou des) structures opératrices et ceux des partenaires (mise à disposition de moyens matériels, de personnels, de financements...)</li> </ul>
<b>1-2 Typologie des actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions éducatives : éducation à la citoyenneté, parentalité, sécurité routière...</li> <li>• Actions de solidarité : bourses aux vêtements, bourses aux jouets, banque alimentaire...</li> <li>• Actions culturelles : expositions, spectacles, débats, rencontres, échanges, stages d'initiation, portes ouvertes...</li> <li>• Actions récréatives et festives : fêtes, brocantes, rencontres inter générations, rencontres interculturelles...</li> <li>• Activités touristiques : voyages, sorties, randonnées...</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles, justifier la finalité des actions de socialisation, de développement de la citoyenneté, leur contenu en fonction des publics concernés</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p><b>1-3 Typologie des ressources environnementales à valoriser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement local, sites historiques, touristiques...</li> <li>• Parc architectural</li> <li>• Objets culturels, traditions, gastronomie...</li> <li>• Faits industriels, culturels, historiques...</li> <li>• Personnes porteuses d'un patrimoine culturel (artistes, professionnels, autodidactes...)</li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel local :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les ressources à valoriser,</li> <li>- rechercher les moyens possibles pour valoriser les éléments du patrimoine dans un objectif de socialisation et de développement de la citoyenneté</li> </ul>
<p><b>1-4 Modes d'interventions des professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôles et place des divers acteurs impliqués dans la mise en place du réseau contribuant au développement de la socialisation et de la citoyenneté (structures d'appui et interlocuteurs ; professionnels, bénévoles ; partenaires financeurs, etc.)</li> <li>• Conditions de réussite du fonctionnement : diagnostic partagé, concertation et projet commun entre partenaires, complémentarité des interventions, valorisation et respect des compétences, suivi, évaluation et adaptation</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliciter la complémentarité des acteurs</li> <li>- justifier les modalités d'intervention qui conduisent à des actions coordonnées</li> <li>- énoncer les conditions de réussite des actions coordonnées</li> </ul>
<p><b>2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSÉES</b></p>	
<p><b>2-1 Réglementation relative à la création d'espaces de vie sociale, à l'organisation d'actions de socialisation et de développement de la citoyenneté</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité du public accueilli dans un espace, dans un local ...</li> <li>• Sécurité pour les sorties, les transports...</li> <li>• Sécurité lors de la mise en œuvre des actions</li> <li>• Démarches administratives (assurances, autorisations, déclarations obligatoires, responsabilités engagées ...)</li> <li>• Moyens de prévention et de protection (individuelle et collective)</li> </ul>	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection...)</li> <li>- présenter les démarches administratives à effectuer (objet de la démarche, instances à contacter, délais, documents obligatoires...)</li> <li>- identifier les cas particuliers nécessitant des démarches spécifiques (utilisation de musiques, de films...)</li> </ul>
<p><b>2-2 Conditions matérielles nécessaires au déroulement des actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locaux, espaces : fonctionnalité, sécurité ... ;</li> <li>• Équipements : matériels, matières d'œuvre</li> <li>• Intervenants, personnels techniques</li> <li>• Budget et composantes du coût d'une action ; financements</li> </ul>	<p>Pour une action professionnelle donnée, justifier, l'organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction des publics concernés et dans la limite du budget accordé et des contraintes</p>
<p><b>2-3 Organisation des actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification d'ateliers ou d'actions</li> <li>• Organisation d'activités : gestion du temps (rythmes, durées..), gestion des espaces</li> <li>• Contraintes spécifiques liées à certains publics (accessibilité...)</li> </ul>	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir et justifier des plannings d'actions (déroulement, intervenants...)</li> <li>- justifier l'organisation d'une activité en fonction de ses objectifs, des publics, du contexte et des résultats attendus</li> </ul>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>3 – MÉTHODES ET OUTILS</b>	
<b>3-1 Exploration de l'environnement local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques et outils de recensement du patrimoine local : <ul style="list-style-type: none"> <li>- inventaire des ressources identifiées par les services locaux</li> <li>- recherche documentaire (archives nationales, locales, réseau internet...)</li> <li>- interviews : témoignages, histoires de vie...</li> <li>- recherche d'objets</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans un contexte professionnel local :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer dans le contexte local, les différents moyens d'exploration, leurs avantages, leurs limites</li> <li>- répertorier et classer les informations en vue de valoriser le patrimoine local</li> </ul>
<b>3-2 Émergence de l'expression des populations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'émergence des idées : remue-méninges, raisonnement par analogie, réunions d'échanges</li> <li>• Techniques et outils de recueil des attentes d'une population : <ul style="list-style-type: none"> <li>- boîtes à idées</li> <li>- observation, entretien</li> <li>- grilles, questionnaires</li> </ul> </li> <li>• Techniques de dépouillement : données statistiques, culturelles, sociologiques</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier le choix d'une technique en fonction des objectifs et du public</li> <li>- justifier l'utilisation d'un outil en fonction de sa finalité, du public et du contexte de son utilisation</li> <li>- expliciter les principes d'élaboration et de dépouillement de grilles d'observation, de questionnaires</li> <li>- différencier les outils à l'usage du professionnel de ceux à l'usage des publics (similitudes, différences)</li> </ul>
<b>3-3 Animation d'un espace de vie sociale, d'un réseau de bénévoles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet de structures, projet d'actions de socialisation et de développement de la citoyenneté</li> <li>• Modes d'animation d'un réseau ; modes de régulation</li> <li>• Indicateurs du dynamisme de la structure (adhérents, actions)</li> <li>• Outils de suivi : carnet de bord, bilan annuel</li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier dans le projet d'une structure les objectifs conduisant aux actions de socialisation,</li> <li>- justifier les différentes phases d'un projet d'actions contribuant à la socialisation : besoins du groupe, objectifs des activités et moyens envisagés, préparation matérielle, déroulement, évaluation</li> <li>- justifier les moyens à mettre en œuvre pour obtenir la participation des acteurs</li> <li>- énoncer les caractéristiques des supports et des outils utilisés et les mettre en relation avec les besoins spécifiques des publics</li> </ul>
<b>3-4 Promotion de la vie associative et des espaces de vie sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes d'une politique de communication (à l'échelle de la structure locale)</li> <li>• Communication à destination du grand public : <ul style="list-style-type: none"> <li>- messages d'information pour affichage lumineux, pour site internet local ...</li> <li>- articles pour la presse locale (écrite, radiophonique, télévisuelle), bulletins municipaux, départementaux, régionaux</li> <li>- participation à des événements locaux</li> </ul> </li> <li>• Communication en direction de publics ciblés : documents d'information : affiches, tracts, dépliants, ...</li> <li>• Communication en direction de partenaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dossiers techniques</li> <li>- notes d'information, relevé de conclusions</li> </ul> </li> </ul>	<p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifier les objectifs, les destinataires, les moyens d'une politique de communication pour promouvoir la vie d'une structure locale</li> <li>- justifier le choix de moyens adaptés aux publics et le contenu des messages produits</li> <li>- caractériser la communication destinée au grand public, celle destinée à des publics ciblés, à des partenaires (forme et contenu des messages, nature des supports...)</li> </ul>