



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller en insertion professionnelle

Niveau III

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	1/54



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type .....	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	49
Glossaire technique .....	50
Glossaire du REAC.....	51

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	3/54



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version 2012 du titre professionnel « Conseiller en Insertion Professionnelle » était structurée en 4 activités-type.

La version 2017 présente trois activités :

- Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé
- Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle
- Mettre en œuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle

Cette structuration tient compte de la place marginale de la contribution au montage de projets révélée par l'analyse du travail.

Par ailleurs, l'activité d'accompagnement des personnes, tant individuel que collectif, a évolué. Trois compétences ont été intégrées à cette activité. Une compétence relative à la prévention des risques professionnels est venue compléter le référentiel.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les fondamentaux du métier restent intacts. Cependant, l'analyse du travail met en évidence cinq évolutions majeures qui impactent l'emploi:

- la part marginale consacrée à la contribution au montage de projets
- l'importance grandissante de l'orientation et de l'accompagnement à la réalisation des projets professionnels des personnes
- le développement croissant de l'accompagnement collectif
- l'impact du numérique tant pour les personnes accompagnées que pour les Conseillers en Insertion Professionnelle
- une charge de travail souvent accrue liée à un flux de personnes à accompagner plus important et à un reporting plus conséquent

Les conseillers en insertion professionnelle consacrent moins de 10%<sup>[1]</sup> de leur temps à la contribution au montage de projets. De plus, ils le font rarement avant une ou deux années d'activité<sup>[2]</sup>. Pour autant, les savoirs et savoir-faire en lien avec cette activité sont recherchés par les employeurs. De ce fait, ils ont été conservés et intégrés à la compétence relative à la prospection auprès des employeurs dans laquelle ils sont le plus fortement mobilisés

Le travail d'aide à l'orientation et l'accompagnement à la réalisation des projets professionnels prennent une importance grandissante, notamment en lien avec le développement du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP) sur lequel les conseillers en insertion professionnelle interviennent de façon significative. Deux nouvelles compétences sont donc venues enrichir le précédent référentiel.

L'accompagnement collectif, d'une manière globale et variable en fonction des structures, se développe. L'activité relative à l'accompagnement est donc complétée par une compétence en lien avec la conception d'ateliers thématiques.

Les conseillers en insertion professionnelle intègrent de plus en plus d'outils numériques pour rendre compte et pour accompagner les personnes. Ils informent également sur l'accès aux services dématérialisés. Ces évolutions ont été prises en compte dans les savoirs et les savoir-faire en lien avec les compétences relatives à l'accueil et à l'accompagnement.

Enfin un flux de personnes à accompagner plus important et un reporting plus conséquent augmentent la charge de travail. Ceci renforce l'importance du travail collaboratif à différents niveaux. Le travail d'équipe est ainsi venu compléter la compétence à travailler en réseau et dans un cadre partenarial. La prévention des risques professionnels a été intégrée en tant que nouvelle compétence transversale pour prendre en compte les conditions de travail dans ses dimensions humaines et organisationnelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	5/54

[1] Enquête auprès de 353 répondants 2017

[2] Entretiens d'analyse du travail 2017

## Liste des activités

### **Ancien TP** : Conseiller en insertion professionnelle

Activités :

- Accueillir pour analyser la demande des personnes en démarche d'insertion et établir un diagnostic partagé
- Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle
- Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle
- Contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion

### **Nouveau TP** : Conseiller en insertion professionnelle

Activités :

- Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé
- Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle
- Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	6/54



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé	1	Informé une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion et les services dématérialisés
		2	Analyser la demande de la personne et poser les bases d'un diagnostic partagé
		3	Exercer une veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte
		4	Travailler en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial pour optimiser la réponse aux besoins des personnes accueillies
		5	Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité dans un environnement numérique
2	Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle	6	Contractualiser et suivre avec la personne son parcours d'insertion professionnelle
		7	Accompagner une personne à l'élaboration de son projet professionnel
		8	Accompagner la réalisation des projets professionnels
		9	Concevoir des ateliers thématiques favorisant l'insertion professionnelle des publics
		10	Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion
		11	Analyser sa pratique professionnelle
3	Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle	12	Déployer, dans une démarche projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle
		13	Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement
		14	Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel
		15	Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	8/54



## FICHE EMPLOI TYPE

### Conseiller en insertion professionnelle

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le conseiller en insertion professionnelle (CIP) favorise par des réponses individualisées l'insertion sociale et professionnelle des jeunes ou des adultes rencontrant des difficultés d'insertion ou de reconversion (en prenant en compte les dimensions multiples de l'insertion: emploi, formation, logement, santé, mobilité, accès aux droits...). Son action vise à les aider à construire et à s'approprier un parcours d'accès à l'emploi et à surmonter progressivement les freins rencontrés.

Le CIP accueille les personnes individuellement ou en groupe et facilite leur accès à des informations concernant l'emploi, la formation et les services dématérialisés. Il appréhende la personne dans sa globalité et analyse ses besoins. Il identifie ses atouts, ses freins, ses motivations et ses compétences pour élaborer avec elle progressivement un diagnostic partagé de sa situation.

Afin de favoriser les interactions entre les publics et leur environnement socio-économique, il s'appuie sur ses connaissances du bassin d'emploi, du marché du travail, de l'offre de formation, des dispositifs et des aides. Il travaille en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial avec des structures et des acteurs de son territoire d'intervention qu'il a identifiés. Il rend compte de son activité à sa structure et aux prescripteurs et en assure le traitement administratif à l'aide d'outils bureautiques et numériques.

Afin d'accompagner les personnes vers l'emploi, le CIP définit avec elles lors d'entretiens individuels centrés sur la personne, des parcours d'insertion adaptés à leurs projets, leurs ressources et leurs besoins. Ces parcours sont structurés en étapes que le CIP réajuste en fonction de la progression effective des personnes et des évolutions de l'environnement socio-économique. Il les suit dans la réalisation de leurs parcours en utilisant les services numériques adaptés et contribue à la levée des freins rencontrés. Il conçoit, prépare et anime différents ateliers sur des thèmes liés à leur parcours d'insertion. Le CIP analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

A partir de l'analyse de son territoire et dans une démarche projet, il prend contact avec des employeurs pour développer des modes de coopération. Il aide et conseille des employeurs pour le recrutement et l'intégration de différents publics depuis l'analyse du besoin jusqu'à la mobilisation des mesures et prestations adaptées. Il définit des modalités de collaboration avec les employeurs et contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi. Il inscrit ses actes professionnels dans une démarche de développement durable.

Le Conseiller en insertion professionnelle inscrit ses activités dans les missions de sa structure et respecte les principes éthiques du métier. Suivant son contexte de travail, il peut se spécialiser dans un champ spécifique de l'insertion. Autonome dans le déroulement de ses interventions, il est placé sous la responsabilité hiérarchique du directeur de la structure ou du chef de service.

Il intervient dans les locaux de son organisme et selon ses missions dans ceux des partenaires ou en entreprise.

Le CIP est en contact principalement avec le public de sa structure (jeunes, travailleurs en situation de handicap, demandeurs d'emploi, salariés, cadres, seniors, bénéficiaires des minima sociaux, personnes sous main de justice...). Il travaille seul ou en équipe et entretient des liens permanents avec les acteurs locaux de l'insertion sociale et professionnelle.

Ses interventions s'effectuent dans le cadre d'horaires généralement réguliers.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	9/54

- le secteur public et les structures assurant une mission de service public: Pôle emploi, collectivités locales ou territoriales, maisons de l'emploi, Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi ; Missions Locales, Cap Emploi, Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles.
- Le secteur de l'économie sociale et solidaire: Structures d'Insertion par l'Activité Economique (Associations Intermédiaires, Ateliers et Chantiers d'Insertion, Entreprises d'Insertion, Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion, Régies de quartiers), GEIQ, Associations à finalité d'insertion sociale et professionnelle, CHRS, résidences à caractère social, CADA.
- Le secteur privé : Entreprise de Travail Temporaire, organismes de formation, cabinets en ressources humaines.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller en insertion professionnelle
- conseiller en insertion sociale et professionnelle
- conseiller emploi formation
- conseiller à l'emploi
- chargé d'accompagnement social et professionnel
- chargé de projet d'insertion professionnelle
- accompagnateur socioprofessionnel

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Néant

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé  
 Informer une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion et les services dématérialisés

Analyser la demande de la personne et poser les bases d'un diagnostic partagé

Exercer une veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte

Travailler en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial pour optimiser la réponse aux besoins des personnes accueillies

Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité dans un environnement numérique

2. Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle

Contractualiser et suivre avec la personne son parcours d'insertion professionnelle

Accompagner une personne à l'élaboration de son projet professionnel

Accompagner la réalisation des projets professionnels

Concevoir des ateliers thématiques favorisant l'insertion professionnelle des publics

Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion

Analyser sa pratique professionnelle

3. Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle

Déployer, dans une démarche projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle

Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement

Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel

Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	10/54

## **Compétences transversales de l'emploi** (le cas échéant)

Intégrer la prévention des risques professionnels dans son travail

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s): Néant

Code(s) NSF:

332t - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur

Fiche(s) Rome de rattachement

K1801 Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle

Code(s) NSF :

332t - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

K1801 Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	11/54



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conseiller en insertion professionnelle impulse une dynamique d'insertion auprès des publics accueillis en posant les bases d'un diagnostic partagé de leur situation et en favorisant leur repérage dans l'environnement social et économique.

Le conseiller en insertion professionnelle conduit des entretiens individuels ou collectifs d'accueil, recueille les attentes et analyse la demande exprimée. Il explore la situation des personnes pour évaluer le caractère d'urgence, identifier les besoins, les atouts et les freins. Il informe le public sur les ressources en matière d'insertion sociale et professionnelle et l'accès aux services dématérialisés. Il l'oriente et assure les mises en relation nécessaires en interne ou en externe. Dans un environnement numérique, il renseigne des bases de données et rédige ou établit un ensemble d'écrits professionnels (synthèses, comptes-rendus d'entretiens...) relatifs au public accueilli.

Pour répondre aux besoins des personnes, le conseiller en insertion professionnelle s'informe en permanence sur les politiques et dispositifs liés à son champ d'intervention et exerce une veille sur leurs évolutions. Il recueille des informations sur les caractéristiques socio-politico-économiques de son territoire. Il travaille en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial pour optimiser la réponse aux besoins des personnes accueillies.

Le conseiller en insertion professionnelle exerce son activité sur une zone géographique déterminée. Il intervient dans sa structure, dans d'autres lieux délocalisés ou dans les locaux de partenaires.

Les caractéristiques des personnes accueillies et les modalités d'accueil varient selon les structures et leurs missions.

Il intervient sous la responsabilité d'un directeur ou d'un chef de service et rend compte régulièrement de son activité selon les procédures établies.

Le conseiller en insertion professionnelle est en interaction directe avec les personnes accueillies. Il collabore avec les acteurs internes de la structure pour affiner son diagnostic et sa connaissance des ressources mobilisables en matière d'insertion.

Il échange des informations avec le réseau des acteurs de l'insertion sociale et professionnelle vers lequel il oriente des publics.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Informar une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion et les services dématérialisés

Analyser la demande de la personne et poser les bases d'un diagnostic partagé

Exercer une veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte

Travailler en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial pour optimiser la réponse aux besoins des personnes accueillies

Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité dans un environnement numérique

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Intégrer la prévention des risques dans son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	13/54



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conseiller en insertion professionnelle contribue à inscrire durablement les personnes accompagnées dans un processus d'insertion sociale et professionnelle. Il co-construit avec elles leurs parcours d'insertion et participe à leur réalisation totale ou partielle.

Le conseiller en insertion professionnelle aide les personnes, individuellement ou collectivement, à élaborer ou réaliser leur projet professionnel. Il s'appuie sur le diagnostic établi conjointement et prend en compte les ressources de sa structure et celles de l'environnement pour définir avec les personnes leurs parcours d'insertion. Il participe à l'identification des objectifs, des étapes, de leurs échéances et à la définition d'un plan d'action. Il contractualise avec les personnes les engagements réciproques.

Le conseiller en insertion professionnelle les reçoit en entretiens individuels. Il suit la réalisation des plans d'action et les actualise selon les évolutions des personnes et celles de l'environnement social et économique. Il travaille en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial, et mobilise les moyens nécessaires aux parcours des personnes suivies. Il conçoit, prépare et anime des ateliers qui participent à la réalisation du parcours d'insertion vers l'emploi. Il enrichit sa pratique en l'analysant régulièrement.

Les caractéristiques des personnes et les modalités de l'accompagnement varient selon les structures et leurs missions. Le conseiller en insertion professionnelle exerce cette activité en autonomie au sein d'une équipe dans le cadre défini par sa structure et dans le respect des principes éthiques et déontologiques de sa structure. Il intervient sous la responsabilité d'un directeur ou d'un chef de service et rend compte régulièrement de son activité selon les procédures établies. Il intervient dans les locaux de sa structure ou d'une structure externe.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contractualiser et suivre avec la personne son parcours d'insertion professionnelle  
Accompagner une personne à l'élaboration de son projet professionnel  
Accompagner la réalisation des projets professionnels  
Concevoir des ateliers thématiques favorisant l'insertion professionnelle des publics  
Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion  
Analyser sa pratique professionnelle

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Intégrer la prévention des risques dans son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	15/54





## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

### Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de favoriser l'insertion professionnelle des publics accueillis le conseiller en insertion professionnelle impulse des modes de collaboration avec les entreprises des secteurs marchand et non marchand, il facilite l'intégration des personnes dans l'emploi et déploie l'offre d'insertion sur son territoire.

Le conseiller en insertion professionnelle identifie les acteurs économiques et l'évolution du marché du travail sur le bassin d'emploi. Dans une démarche projet, Il développe un réseau d'employeurs et identifie leurs besoins en matière de recrutement. Par son analyse des postes et la mesure de l'adéquation des profils recherchés avec ceux des publics accueillis, il apporte une réponse adaptée aux offres d'emploi. Il peut participer à leur rédaction. Il s'appuie sur les ressources en matière de formation et de mesures pour l'emploi pour élaborer sa réponse et enrichir les perspectives données aux employeurs. Il les accompagne dans leurs démarches de recrutement et les informe sur les différentes mesures qu'il contribue à mobiliser. Il propose, parmi les personnes qu'il accompagne, des profils susceptibles de correspondre aux besoins des employeurs. Il interroge les employeurs sur leurs possibilités d'accueillir des personnes en démarche d'insertion pour leur permettre de découvrir un métier, confirmer un projet.

Le conseiller en insertion professionnelle assure le suivi du salarié dans l'emploi. Il définit les modalités de la collaboration avec l'employeur et établit avec lui un parcours d'intégration. Il identifie les mesures et les personnes contribuant à ce parcours et favorise la médiation entre les acteurs de l'entreprise et le nouveau salarié. Il inscrit ses actes dans une démarche de développement durable dans ses dimensions éthique, économique, sociale et environnementale

Le conseiller en insertion professionnelle exerce cette activité en autonomie, en lien avec une équipe, dans le cadre défini par sa structure et dans le respect des principes éthiques. Selon les structures, les pratiques et les modalités d'exercice de cette activité varient de la démarche de prospection jusqu'à l'implication dans des politiques territoriales.

Le conseiller en insertion professionnelle intervient dans sa structure ou se déplace dans les locaux de partenaires et d'entreprises.

Il est en relation avec les publics accompagnés. Pour favoriser l'accès à l'emploi durable, il mobilise les partenaires institutionnels, les acteurs économiques, les employeurs et les personnes relais de l'entreprise.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Déployer, dans une démarche projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle

Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement

Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel

Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de développement durable

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Intégrer la prévention des risques dans son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	17/54



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Informé une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion et les services dématérialisés**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de ses missions, à partir de sa connaissance du territoire et des acteurs, répondre individuellement aux demandes d'information du public, organiser des réunions d'information collective, communiquer sur les services de sa structure, les ressources en matière d'insertion et sur l'accès aux services dématérialisés. Si nécessaire orienter vers d'autres structures, dispositifs, ou mettre en relation avec des personnes ressources afin de permettre au public de se repérer dans l'environnement social et économique.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans les locaux de la structure ou d'autres lieux dans le cadre d'un accueil individuel ou d'une réunion d'information collective. Elle est mise en œuvre seule, en équipe, éventuellement en collaboration avec des acteurs externes et requiert le cas échéant l'utilisation des outils numériques.

#### **Critères de performance**

Les mesures et dispositifs du territoire en matière d'insertion sont identifiés  
Les missions et l'offre de services de la structure sont clairement présentées  
Les interlocuteurs ou structures compétents sont identifiés  
Les techniques de reformulation sont mises en œuvre pour s'assurer de la compréhension de la demande  
La présentation des informations est adaptée au public

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Conduire des entretiens d'information centrés sur la personne  
Préparer et animer des réunions d'information collective  
Réaliser une veille en continu sur les ressources et les acteurs du territoire  
Utiliser les outils numériques pour réaliser une veille informative  
Informé sur l'accès aux services dématérialisés  
Préparer la documentation pour la mettre à disposition des participants  
Adapter ses méthodes d'animation de réunion aux situations  
Orienter vers d'autres structures, dispositifs  
Mettre en relation avec des personnes ressources  
Assurer la traçabilité des documents administratifs  
Réaliser et diffuser des comptes rendus de réunion  
Analyser sa pratique

S'appuyer sur la procédure d'accueil ou le cahier des charges en vigueur dans la structure  
Gérer sa documentation  
Assurer la préparation logistique des réunions  
Gérer son temps  
Prendre en compte les principes du développement durable dans les phases préparation, animation et suivi

Mettre en œuvre les techniques de la communication interpersonnelle  
Adopter des attitudes aidantes : non-discrimination, non-jugement, bienveillance, authenticité, humilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	19/54

Faciliter et réguler les échanges  
Activer les réseaux de l'insertion sociale et professionnelle

Connaissance des missions présentes ou dématérialisées des structures du territoire  
Connaissance des publics  
Connaissance des politiques publiques mises en œuvre sur le territoire  
Connaissance des dispositifs d'insertion, mesures en vigueur et de leurs critères d'éligibilité  
Connaissance de la typologie des réunions  
Connaissance des méthodes et techniques d'animation de réunion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	20/54

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Analyser la demande de la personne et poser les bases d'un diagnostic partagé

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de ses missions et des principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure et en s'appuyant sur les techniques d'entretien, accueillir la personne, présenter le cadre de l'entretien et favoriser son expression Identifier avec elle ses besoins, ses attentes, explorer ses atouts et ses freins en regard de sa demande. Repérer les situations d'urgence éventuelles nécessitant une intervention immédiate. Poser les bases du diagnostic partagé de sa situation afin de faire émerger des hypothèses de solution.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de la structure ou dans d'autres lieux d'accueil, lors d'un premier accueil en entretien immédiat ou sur rendez-vous.

#### Critères de performance

La posture professionnelle est conforme aux principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure

Les techniques d'entretien mises en œuvre sont adaptées pour poser les bases d'un diagnostic partagé

Les éléments nécessaires pour poser les bases d'un diagnostic sont identifiés

L'adhésion et la validation de la personne sont recherchées

L'analyse de la pratique identifie les points forts et les axes d'amélioration

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques nécessaires à un entretien structuré

Recueillir la demande

Vérifier la conformité de la commande du prescripteur

Créer une alliance de travail avec la personne

Explorer la situation globale de la personne

Poser les bases d'un diagnostic partagé

Déceler et prendre en compte les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate

Rédiger une synthèse de l'entretien et la partager avec la personne

Renseigner les logiciels de la structure

Analyser sa pratique professionnelle

S'appuyer sur la procédure préconisée par la structure et le cahier des charges

Vérifier les conditions matérielles pour la réalisation de l'entretien dans le respect de la confidentialité

Gérer le temps de l'entretien

Gérer la prise de notes

Respecter les limites de son champ d'intervention

Adopter une attitude d'écoute active, de bienveillance et de non-jugement

Identifier son propre cadre de références et s'en distancier

Respecter la décision – le libre arbitre de la personne

Respecter le niveau de confidentialité requis

Connaissance des différents types d'entretiens

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	21/54

Connaissance des techniques d'entretien

Connaissance des principes éthiques : autonomie, bienfaisance, non-malfaisance et justice

Connaissance de la législation sur la confidentialité, la non-discrimination et le respect de la vie privée

Connaissance du cadre institutionnel et des limites de son champ d'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	22/54

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Exercer une veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur les données sociales, économiques, législatives et réglementaires, actualiser ses connaissances sur les politiques publiques de l'emploi, de la formation et de l'insertion, rechercher les informations sur les dispositifs, les mesures, les actions et les pratiques professionnelles afférentes. Identifier les caractéristiques du territoire et du bassin d'emploi en termes de secteurs d'activités, métiers en tension, besoins en main-d'œuvre et exploiter ces données afin de rendre l'information accessible aux publics et d'optimiser son activité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en continu au sein de sa structure, au moyen d'échanges formels ou informels auprès des acteurs politiques, sociaux et socio-économiques du territoire et au moyen des outils du numérique.

#### Critères de performance

Les caractéristiques majeures sociales, économiques et environnementales du territoire sont identifiées  
Les ressources, les atouts et les faiblesses socio-économiques du territoire sont analysés  
La méthode de recueil et de traitement des données est pertinente  
La présentation du territoire est claire et structurée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser et exploiter les sources d'informations existantes  
Collecter des informations sur les politiques de l'emploi et de la formation  
S'informer sur les évolutions des dispositifs et mesures d'insertion sociale et professionnelle  
Repérer les actions, et projets mis en œuvre sur son territoire  
S'approprier les données pour les exploiter  
Synthétiser des informations  
Diffuser des informations dans sa structure et aux publics  
Faciliter aux publics l'accès aux informations  
Détecter les risques d'atteinte à la santé liés à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements  
Proposer et hiérarchiser des mesures correctives de prévention et de protection

Recueillir et organiser les données dématérialisées  
Planifier régulièrement des temps pour la recherche d'informations

Créer et entretenir des liens avec les réseaux, les partenaires et les employeurs  
Réaliser des interviews

Connaissance des caractéristiques du territoire (institutionnel, social, économique, environnemental)  
Connaissance des circuits institutionnels et opérationnels  
Connaissance des dispositifs, mesures et procédures afférentes  
Connaissance des sources officielles d'informations et de documentation  
Connaissance des règles de la communication écrite  
Connaissance des principaux risques liés aux activités de bureau : posture assise prolongée, travail sur écran, bruit, gestes répétitifs, chutes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	23/54





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Travailler en équipe, en réseau et dans un cadre partenarial pour optimiser la réponse aux besoins des personnes accueillies

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses missions et à partir des informations collectées sur son territoire, repérer les compétences des membres de son équipe, identifier les partenariats et les réseaux existants en lien avec l'environnement socio-économique, créer et entretenir des contacts avec les différents acteurs internes ou externes, les solliciter, dans le respect du principe de confidentialité, en fonction des situations et instaurer une dynamique de coopération afin d'optimiser la réponse aux besoins des personnes.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en continu, seule ou en équipe, dans les locaux de sa structure ou ceux de partenaires à l'occasion d'échanges, de réunions ou de manifestations extérieures.

#### Critères de performance

Les acteurs mobilisables pour répondre aux besoins des personnes sont repérés et mobilisés  
Les échanges avec les acteurs respectent le principe de confidentialité  
La posture est adaptée aux différents acteurs internes et externes

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser le fonctionnement d'une structure  
Recueillir, sélectionner, capitaliser et actualiser des informations  
Réaliser une cartographie des partenaires de la structure et de son réseau  
Exploiter les informations en lien avec sa mission  
Identifier les membres de son équipe et leurs compétences  
Identifier ses propres limites en termes de compétences techniques et relationnelles  
Contribuer à des groupes d'échanges de pratiques, d'analyse de pratiques, d'études de cas  
Gérer les conflits  
Identifier les acteurs pour répondre aux besoins des publics  
Identifier le niveau de délégation donné par sa structure  
Repérer les possibilités et les limites de la collaboration avec les différents partenaires  
Développer une logique de réciprocité avec les acteurs

Structurer et actualiser un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire

Représenter sa structure  
Contribuer à des groupes de travail sur des thématiques proposées par les institutions

Connaissance des principes relatifs au travail en équipe  
Connaissance des techniques de résolution de conflits  
Connaissance des méthodes et règles d'échanges de pratiques, d'analyse de pratiques et d'études de cas  
Connaissance des missions des structures de l'insertion sociale et professionnelle et du rôle des acteurs intervenants sur le même territoire  
Connaissance des notions de réseau et de partenariat  
Connaissance des partenariats existants de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	25/54



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité dans un environnement numérique

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques et réglementaires de la structure, en intégrant les dimensions liées à la prévention des risques professionnels, en s'appuyant sur les procédures internes et externes, utiliser les outils bureautiques et numériques pour établir les dossiers d'inscription, saisir et éditer des données, compléter les tableaux de bord, renseigner les fiches de liaison, rédiger des fiches de synthèses et les comptes rendus d'entretiens, afin de contribuer à la connaissance et à la compréhension des situations et de communiquer les informations aux personnes, à la structure et aux prescripteurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce à l'occasion de chaque entretien, sur les supports dédiés dans la structure, en face à face ou de façon différée.

#### Critères de performance

Les procédures internes et externes sont respectées  
Les écrits professionnels réalisés respectent les principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure  
Les écrits professionnels sont structurés et clairs  
Les outils bureautiques et numériques sont utilisés à bon escient

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les principes éthiques dans la transmission des informations écrites  
Identifier les caractéristiques, attentes et besoins des interlocuteurs pour adapter les écrits  
Distinguer faits, opinions, sentiments  
Poser la problématique de la situation  
Rédiger les synthèses d'entretiens  
Rédiger les fiches de liaisons  
Renseigner des bases de données  
Concevoir, présenter un document avec les outils bureautiques  
Partager les informations avec la structure, le public, les prestataires ou les prescripteurs selon les procédures adéquates  
Détecter les risques professionnels en lien avec ses activités  
Proposer des mesures correctives de prévention et de protection

Prendre en compte les principes d'écocitoyenneté dans le traitement administratif  
Respecter les dates de remise des documents et les délais d'exécution  
Classer les documents selon les procédures de la structure

Articuler l'entretien de face à face avec l'utilisation de l'outil bureautique  
Définir avec la personne le contenu des écrits transmis

Connaissance des procédures de la structure  
Connaissance de la réglementation relative à la discrétion professionnelle et au respect de la vie privée  
Connaissance des règles de rédaction d'écrits professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	27/54

Connaissance des techniques de la communication écrite  
Connaissance des systèmes d'information  
Connaissance des outils de bureautique : tableur, traitement de texte  
Connaissance des principaux dangers liés aux activités administratives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	28/54

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Contractualiser et suivre avec la personne son parcours d'insertion professionnelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des missions et procédures de la structure, dans le respect des principes éthiques et en intégrant les dimensions liées à la prévention des risques professionnels, s'appuyer sur le diagnostic initial partagé et sur les ressources de l'environnement en matière d'insertion, aider la personne à identifier les étapes d'un parcours d'insertion et en analyser la faisabilité. Créer une alliance de travail avec la personne, contractualiser les engagements réciproques et les étapes de l'accompagnement et définir les modalités de suivi. Suivre et réajuster le parcours tout en favorisant l'autonomie et la confiance en soi de la personne.

Rédiger les bilans du parcours et rendre compte aux acteurs concernés afin de créer des conditions favorables à la réalisation du parcours d'insertion.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours d'entretiens individuels dans la structure d'accueil, d'autres lieux, ou à distance, en tenant compte des contraintes de temps et en lien avec les divers intervenants.

#### Critères de performance

L'alliance de travail est créée avec la personne

L'accompagnement est contractualisé avec la personne

Les ressources mobilisables de l'environnement et celles de la personne sont identifiées

Les étapes du parcours sont co-construites avec la personne

Les étapes du parcours sont en cohérence avec le diagnostic partagé et son évolution

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure sont respectés

Les situations de risques professionnels et les moyens pour les prévenir sont identifiés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser différentes techniques de communication selon les types d'entretien

Créer une alliance de travail avec la personne

Aider la personne à identifier les priorités

Définir des plans d'action avec la personne

Aider à la prise de décision

Faciliter le repérage des ressources de la personne pour l'aider à se mettre en action

Mesurer les points de progression

S'adapter aux évolutions de la personne et du contexte

Aider à maintenir la motivation sur la durée des parcours

Repérer l'offre des prestations d'insertion sociale et professionnelle en interne ou sur le territoire et mobiliser les acteurs

Veiller au respect réciproque du cadre de l'accompagnement

Rédiger des écrits professionnels

Assurer le traitement administratif dans un environnement numérique

Détecter les risques liés à ses activités professionnelles

Proposer et hiérarchiser des mesures correctives de prévention des risques professionnels

Planifier les étapes en fonction des mesures mobilisables

Veiller aux conditions matérielles pour la réalisation des entretiens dans le respect de la confidentialité

Être centré sur la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	29/54

Adopter les attitudes fondamentales : écoute active, non-jugement, bienveillance, respect de la liberté, foi en l'autre, humilité  
Alerter la hiérarchie et/ou les acteurs de la prévention en cas de besoin

Connaissance des dispositifs et des mesures relatives à l'emploi et à la formation

Connaissance des différents types d'entretien

Connaissance des techniques et outils de communication

Connaissance des ressources locales mobilisables

Connaissance des principaux dangers liés aux activités exercées: posture assise prolongée, travail sur écran, bruit, gestes répétitifs, chutes

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS)

Connaissance des enjeux et acteurs de la prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	30/54

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Accompagner une personne à l'élaboration de son projet professionnel

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses missions et dans le respect des principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure, s'appuyer sur une méthodologie d'élaboration de projet, aider la personne à formuler ses souhaits, besoins, contraintes, freins, identifier avec la personne ses compétences, qualités, et talents et l'accompagner dans la prise en compte des caractéristiques de l'environnement socio-économique. Amener la personne à élaborer des pistes, à en évaluer la faisabilité, à prendre conscience de ses possibles, à faire des choix éclairés, et à formaliser son projet professionnel. Favoriser son autonomie, l'encourager à mobiliser les ressources du territoire afin de permettre la concrétisation à terme du projet professionnel élaboré.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours d'entretiens individuels, ou d'ateliers collectifs, dans la structure d'accueil ou d'autres lieux en lien étroit avec les ressources et les acteurs de l'environnement.

#### Critères de performance

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement sont respectés : autonomie, justice, bienfaisance, non-malfaisance

Une méthodologie d'élaboration de projet est mise en œuvre et les étapes sont respectées

Les compétences, qualités et talents sont identifiés avec la personne

La confrontation du projet avec les réalités professionnelles est planifiée et accompagnée

L'analyse de pratique est pertinente

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner les outils les plus adaptés à la personne

Accompagner la personne à établir son bilan personnel et professionnel : traits de personnalité, attentes, valeurs, intérêts, motivations, compétences transférables, talents, qualités

Interroger les représentations et sensibiliser à l'élargissement de choix professionnels

Aider à mieux appréhender les métiers dans leur diversité

Aider à identifier les emplois correspondant aux souhaits et compétences acquises

Confronter le projet aux réalités professionnelles par le biais d'outils et mesures appropriés

Aider à formaliser le projet et son plan d'action

Formaliser des écrits professionnels dans le respect des procédures en vigueur

Planifier les étapes en fonction de la personne

Anticiper l'organisation logistique

Être centré sur la personne

Adopter les attitudes fondamentales : écoute active, non-jugement, bienveillance, respect de la liberté, foi en l'autre, authenticité, humilité

Connaissance de différents modèles et outils d'orientation

Connaissance de méthodologies et outils d'élaboration de projet

Connaissance des mesures facilitant la découverte des métiers et la validation des compétences

Connaissance des règles de communication écrite

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	31/54





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Accompagner la réalisation des projets professionnels

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un l'accompagnement individuel ou collectif, dans le respect des principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure, s'appuyer sur le projet défini et validé en amont, élaborer avec la personne un plan d'action, la soutenir dans ses démarches et lui mettre à disposition un éventail d'outils favorisant la mise en œuvre des actions définies. Analyser avec la personne l'ensemble des paramètres de la situation et favoriser l'articulation de la sa demande avec l'offre d'emploi, les dispositifs et mesures pour l'emploi, la formation et la création d'activité. Évaluer et réajuster avec la personne les démarches afin de favoriser l'entrée en formation ou l'accès à l'emploi.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours d'entretiens individuels, ou d'ateliers collectifs, dans la structure d'accueil ou d'autres lieux en lien étroit avec les ressources et les acteurs de l'environnement.

#### Critères de performance

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure sont respectés  
La posture professionnelle favorise l'implication de la personne dans la réalisation de son projet  
Le plan d'action est cohérent avec le projet défini en amont  
Les outils proposés favorisent la mise en œuvre des actions et des démarches

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Conduire des entretiens de suivi, d'aide, d'accompagnement  
Accompagner à la formalisation d'un plan d'action adapté  
Accompagner au choix de la modalité de formation la plus pertinente  
Aider à la sélection d'organismes de formation et de structures d'accompagnement à la création d'activité  
Accompagner au montage de dossiers de financements adéquats  
Aider la personne à présenter sa candidature à une formation  
Proposer un appui sur les démarches de recherche d'emploi, de positionnement sur des postes  
Préparer et adapter les outils de la recherche d'emploi  
Veiller à maintenir la motivation de la personne dans la mise en œuvre de son projet

Adapter la réalisation du projet au regard des contraintes d'éligibilité, de périodes de programmation de l'offre de formation, de maturité du projet, de mobilité...

Négocier avec les financeurs, les organismes de formation, les employeurs  
Adopter les attitudes fondamentales : écoute active, non-jugement, bienveillance, respect de la liberté, foi en l'autre, authenticité, humilité

Connaissance des types et techniques d'entretien  
Connaissance des dispositifs de financement de formation sur le territoire  
Connaissance des méthodes et outils des techniques de recherche d'emploi  
Connaissance des principes de base de la pédagogie des adultes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	33/54



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Concevoir des ateliers thématiques favorisant l'insertion professionnelle des publics

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur une demande institutionnelle ou sur un besoin identifié, en fonction des caractéristiques des personnes, analyser la demande, identifier les besoins, respecter un cahier des charges d'un ou de plusieurs ateliers collectifs, en déduire le contenu et en élaborer le dispositif d'évaluation. Identifier le contexte, les changements recherchés et les compétences à acquérir. Définir les objectifs pédagogiques, structurer la progression et élaborer le scénario des ateliers. Choisir, concevoir ou adapter les ressources nécessaires, afin de faciliter la mise en œuvre de l'animation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, dans sa structure ou dans d'autres lieux en lien avec les acteurs concernés.

#### Critères de performance

L'analyse de la demande ou l'identification des besoins est pertinente  
Les caractéristiques du public sont prises en compte  
La progression pédagogique est en adéquation avec les objectifs de l'atelier  
Les modalités, méthodes et ressources pédagogiques sont adaptées au contenu et au public  
Le dispositif d'évaluation est en adéquation avec les objectifs à atteindre

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer une méthode d'analyse de la demande  
Respecter un cahier des charges et en déduire le contenu et le dispositif d'évaluation  
Formuler intentions et objectifs pédagogiques  
Formaliser un scénario pédagogique global favorisant la dynamique de groupe  
Intégrer les concepts du développement durable dans la conception  
Utiliser les outils numériques

Utiliser des outils de planification  
Respecter les délais imposés par la demande et/ou le besoin  
Anticiper la multiplicité possible des animateurs

Travailler en équipe  
Argumenter, négocier pour faire valider sa proposition

Connaissance de la structure et du public cible  
Connaissance d'une méthodologie de projet  
Connaissances des différentes modalités et approche pédagogiques  
Connaissance des différents types d'objectifs  
Connaissance des principes de la dynamique de groupe  
Connaissance des types d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	35/54



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le cahier des charges validé par le demandeur ou par l'équipe, en intégrant les dimensions liées à la prévention des risques professionnels, évaluer les prérequis et identifier les contraintes de mise en œuvre, choisir les situations pédagogiques, les adapter aux personnes, à leurs besoins et au contexte. S'assurer de la disponibilité et de l'opérationnalité des moyens pédagogiques et matériels. Animer un atelier en présentiel ou à distance, en créant une dynamique facilitant la coopération et le développement des capacités visées. Réguler les interactions dans le groupe et remédier aux difficultés d'apprentissage. Évaluer l'atteinte des objectifs et rédiger le bilan global de l'atelier afin de favoriser les apprentissages.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul, en équipe, ou avec des partenaires, auprès d'un groupe de personnes, dans sa structure ou dans d'autres lieux d'accueil.

#### Critères de performance

Le scénario pédagogique favorise l'atteinte des objectifs de l'atelier  
Les activités proposées sont adaptées aux caractéristiques des participants  
Le bilan de l'atelier est rédigé de manière claire et précise  
L'analyse de la pratique d'animation est pertinente

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Choisir la stratégie pédagogique et la situation d'animation les plus adaptées  
Rédiger un scénario pédagogique détaillé  
Utiliser les outils numériques pour enrichir le présentiel ou accompagner la multimodalité  
Rechercher, produire, adapter des documents, des informations, des ressources pédagogiques  
Anticiper les difficultés d'apprentissage et de mise en œuvre et prévoir des scénarii alternatifs  
Remédier aux difficultés d'apprentissage  
Évaluer l'atteinte des objectifs d'apprentissage  
Mesurer la satisfaction des apprenants  
Rédiger le bilan de la prestation  
Analyser sa pratique d'animation  
Alerter la hiérarchie et/ou les acteurs de la prévention en cas de besoin (tensions avec le public, intensité du travail et pression temporelle, souffrance mentale, rapports sociaux difficiles)

Anticiper l'organisation logistique  
Gérer le temps

Adapter ses propos aux objectifs et au public  
Instaurer un climat de confiance facilitant la communication et l'interactivité  
Mettre en œuvre des attitudes d'écoute  
Créer une dynamique de groupe  
Réguler les interactions dans le groupe  
Rendre compte à l'équipe ou aux partenaires

Connaissance des lieux ressources en termes de contenus et supports  
Connaissance des principes de base de la pédagogie des adultes  
Connaissance des techniques de communication

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	37/54

Connaissance de la dynamique des groupes  
Connaissance des modalités et outils d'évaluation  
Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS)  
Connaissance des enjeux et acteurs de la prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	38/54

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 11

### Analyser sa pratique professionnelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une situation rencontrée, en s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique, revenir sur cette situation professionnelle, décrire les faits, exprimer les émotions ressenties, repérer ses propres limites et celles de sa fonction, analyser les points forts, les axes d'amélioration, et rechercher les ajustements nécessaires afin d'améliorer sa pratique professionnelle.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon formelle ou informelle, pendant ou en dehors des temps de travail, seul ou au sein d'un groupe d'échanges ou d'analyses de pratiques, avec ou sans animateur.

#### Critères de performance

La description de la situation distingue les faits, les opinions et les émotions  
Les facteurs déterminants de la situation sont explicités  
Les points forts de la pratique sont valorisés  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre en œuvre une démarche réflexive  
Utiliser les techniques d'analyse de pratique professionnelle  
Distinguer faits, opinions et sentiments  
Transformer ses représentations pour faciliter l'analyse de pratique  
Identifier et réguler ses émotions  
Formuler de manière positive ses axes d'amélioration  
Exploiter l'analyse pour mieux appréhender de nouvelles situations  
Argumenter ses stratégies et ses choix

Planifier des temps dédiés à l'analyse de sa pratique professionnelle

Communiquer sur sa pratique avec les membres de l'équipe  
Valoriser ses points forts  
Entendre les commentaires et être capable de revisiter ses actes professionnels  
Repérer ses limites personnelles et professionnelles  
Respecter les règles de fonctionnement de l'analyse de pratique

Connaissance des démarches et règles de l'analyse de pratique  
Connaissance des différentes approches relatives à l'exercice du métier  
Connaissance des principes éthiques : autonomie, bienfaisance, non-malfaisance et justice

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	39/54





## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

### Déployer, dans une démarche projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des données socio-économiques du bassin d'emploi, des orientations de la structure, et des projets professionnels des bénéficiaires, en s'appuyant sur une méthodologie de projet, définir une stratégie de prospection, construire une offre de services argumentée, créer ou adapter des outils de prospection adaptés à l'environnement numérique. Planifier et réaliser les actions, les évaluer et les réajuster si besoin, afin de créer des liens avec des employeurs, repérer leurs besoins de recrutement et mettre en relation ces informations avec les potentialités et les projets des personnes en démarches d'insertion et de développer le réseau des employeurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de la structure, lors de visites en entreprise ou de rencontres avec les acteurs économiques du territoire, en entretien téléphonique et à l'aide d'outils bureautiques et numériques.

#### Critères de performance

L'analyse des données du territoire, des orientations de la structure et des projets professionnels des bénéficiaires est pertinente

La cible d'employeurs contactés est cohérente avec l'analyse réalisée

La stratégie est cohérente par rapport aux objectifs préalablement définis

La stratégie et les outils de prospection sont adaptés aux employeurs contactés

La planification des actions de prospection est efficiente

L'évaluation de l'action de prospection permet de mesurer les écarts

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser une méthodologie de projet

Participer à l'élaboration d'un diagnostic du territoire en matière d'emplois, analyser les orientations de la structure et les projets des personnes et exploiter les résultats

Utiliser des outils de gestion du temps

Construire un argumentaire

Préparer, actualiser des supports de communication

Mettre en œuvre des techniques de prospection

Créer et mettre à jour une base de données des entreprises

Mesurer et rendre compte de l'avancement du projet de prospection

Détecter les risques professionnels liés à l'activité

Gérer son temps

Actualiser les données et informations

Réaliser les étapes dans le respect des moyens préalablement définis

Structurer et actualiser un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire

Respecter le niveau de délégation donné par sa structure

Mobiliser ses réseaux interne et externe

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement

Partager l'information

Adapter sa posture à l'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	41/54

Alerter la hiérarchie et/ou les acteurs de la prévention en cas de besoin (tensions avec le public, intensité du travail et pression temporelle, souffrance mentale, rapports sociaux difficiles)

Connaissance des caractéristiques socioéconomiques du territoire  
Connaissance des politiques et des mesures pour l'emploi  
Connaissance de techniques de prospection  
Connaissance d'une méthodologie de projet  
Connaissance de techniques de communication  
Connaissance des différents risques professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	42/54

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 13

### Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de la veille et de la prospection sur un territoire, dans le respect des pratiques non discriminatoires, analyser avec l'employeur ses besoins en recrutement et l'aider à repérer les compétences attendues pour occuper le poste. L'informer et le conseiller sur les mesures et dispositifs d'aide à l'emploi, faciliter la gestion administrative relative à ces aides, identifier les candidats potentiels et les mettre en relation avec l'employeur afin de favoriser l'accès à l'emploi durable des publics.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de la structure ou en entreprise, seul ou en équipe ou avec la contribution d'autres acteurs spécialisés.

#### Critères de performance

Les besoins de l'employeur sont repérés  
Les caractéristiques du poste sont correctement identifiées  
Les informations sur les mesures, les dispositifs d'insertion, et les contrats de travail sont adaptés  
La législation sur la non-discrimination à l'emploi est connue  
Les candidats potentiels sont identifiés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Conduire un entretien d'analyse de la demande d'un employeur pour faciliter l'expression de ses besoins en matière de recrutement  
Conduire des entretiens de recrutement  
Analyser le poste ou la situation de travail  
Rédiger une fiche de poste  
Formaliser une offre d'emploi selon la législation en vigueur  
Rapprocher l'offre et la demande  
Actualiser les informations sur les dispositifs et mesures pour l'emploi  
Mobiliser les personnes ressources sur les mesures et aides à l'emploi  
Veiller au respect de la réglementation sur la non-discrimination à l'emploi  
Négocier avec l'employeur  
Aider au montage des dossiers relatifs aux mesures  
Mettre en œuvre une stratégie collective sur le territoire pour répondre aux besoins des employeurs  
Analyser sa pratique professionnelle

Organiser et structurer les données  
Planifier les actions de collaboration avec l'employeur

Adapter sa communication aux différents interlocuteurs  
Respecter les limites du champ d'intervention des différents acteurs

Connaissance des rôles et fonctions dans l'entreprise  
Connaissance des procédures de recrutement  
Connaissance des méthodes d'analyse de postes  
Connaissance des différents contrats de travail, des dispositifs, mesures en lien avec l'emploi  
Connaissance des dispositifs de formation (alternance, continue)  
Connaissance de la réglementation sur la non-discrimination à l'emploi  
Connaissance de la législation en vigueur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	43/54



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 14

### Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses missions, en tenant compte des exigences du poste occupé et du profil de la personne accompagnée, définir avec l'employeur le cadre et les modalités de collaboration, identifier les différents acteurs internes et externes à la structure susceptibles d'être mobilisés, conduire des entretiens avec la personne et les acteurs concernés, si besoin intervenir en tant que médiateur, afin de suivre le parcours et de favoriser le maintien de la personne en emploi.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de la structure ou chez l'employeur, lors d'entretiens physiques ou à distance, auprès des différents interlocuteurs impliqués dans l'accompagnement dans l'emploi.

#### Critères de performance

Le cadre et les limites de l'intervention sont respectés  
Les rôles et fonctions des interlocuteurs de l'entreprise sont identifiés  
Les modalités de collaboration sont définies par rapport au projet d'intégration  
Le bilan de l'intégration du salarié est réalisé  
La posture est adaptée à la situation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier le rôle et la place des différents interlocuteurs  
Repérer les limites du champ de compétences de chacun  
Conduire des entretiens de médiation et de négociation  
Réaliser un bilan professionnel  
Respecter les principes de responsabilité sociale  
Définir un parcours adapté aux besoins et les moyens à mettre en œuvre  
S'appuyer sur les procédures en vigueur pour faciliter l'intégration des salariés  
Mobiliser les acteurs compétents en fonction des besoins (médecin du travail, ergonome...)  
Mobiliser l'offre de formation  
Rédiger les documents relatifs à l'accompagnement  
Analyser sa pratique professionnelle  
Informersur la réglementation sur la non-discrimination dans l'emploi

Organiser les étapes de la collaboration avec les personnes, les tuteurs, les employeurs en fonction des situations

Être à l'écoute des besoins des employeurs et des personnes  
Adopter une communication adaptée aux interlocuteurs

Connaissance des règles de fonctionnement et de l'organisation de l'entreprise  
Connaissance de base du droit du travail  
Connaissance des dispositifs, mesures en lien avec l'emploi et la formation  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissances des techniques de médiation et de négociation  
Connaissance de la législation sur la non-discrimination dans l'emploi

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	45/54



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 15

### Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de développement durable

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur les orientations de sa structure et sur le cadre réglementaire en vigueur, mettre en œuvre des pratiques professionnelles respectueuses des principes d'éco – citoyenneté, intégrer dans ses actes professionnels les lois sur l'égalité des chances et l'accès à la citoyenneté, la non- discrimination, la solidarité, afin de favoriser la mise en œuvre d'une démarche de développement durable dans ses dimensions économique, sociale et environnementale

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les locaux de la structure ou d'autres lieux, dans le cadre de ses missions. Elle est mise en œuvre seul, en équipe ou avec des acteurs externes.

#### Critères de performance

La législation relative à la dimension sociale et éthique du développement durable est connue  
La législation sur la non-discrimination dans l'emploi est appliquée  
La législation sur l'égalité des chances et l'accès à la citoyenneté est mobilisée de manière pertinente  
Les pratiques professionnelles prennent en compte la dimension éco citoyenne  
La posture professionnelle intègre les principes éthiques de développement durable

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Informers les employeurs et les publics sur la législation relative à la non-discrimination à l'emploi, l'égalité des chances

Informers les partenaires et les publics dans sa démarche en matière de développement durable

Valoriser les principes de développement durable dans les projets individuels et collectifs

Favoriser la mise en œuvre de solutions éco citoyennes

Planifier et organiser ses actions de communication

Partager avec les acteurs les informations et les moyens facilitant la mise en œuvre du développement durable

Adopter une posture professionnelle favorisant l'application des principes du développement durable

Connaissance des principes du développement durable

Connaissance du cadre législatif en matière de développement durable

Connaissance des dimensions éthiques du développement durable dans sa dimension sociale : bienveillance, non jugement, non – discrimination au travail, authenticité, foi en l'autre, humilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	47/54





## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Intégrer la prévention des risques professionnels dans son travail

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses activités professionnelles, intégrer les dimensions de la prévention des risques. Repérer les situations de travail (posture assise prolongée, travail sur écran, rythme et charge de travail, tensions avec les personnes accompagnées) qui pourraient altérer sa sécurité et sa santé. Afin de participer à la prévention et à la maîtrise des risques professionnels dans l'exercice de l'emploi de conseiller en insertion professionnelle.

#### Critères de performance

Les situations pouvant altérer la sécurité et la santé sont repérées  
Les principaux risques et leurs effets sont identifiés  
Les facteurs d'apparition des risques psychosociaux (RPS) sont connus  
Les principes d'ergonomie physique sont mis en œuvre  
Les principes généraux de prévention sont pris en compte  
Les interlocuteurs en matière de prévention sont identifiés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	49/54

## Glossaire technique

### Principes éthiques

« Ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un » (Larousse). Pour les conseillers en insertion professionnelle, les principes éthiques (autonomie, bienfaisance, non-malfaisance et justice) puisent leurs sources à la fois dans la philosophie (Socrate, Platon, Kant, Hegel, Levinas...) et dans des organisations de référence (Commission nationale consultative des Droits de l'Homme, OMS, la commission nationale consultative d'éthique pour les sciences de la vie et la santé, Plateforme RSE).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	50/54

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	51/54

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	07	05/06/2018	05/06/2018	52/54

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

