

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Conseiller/ère en Insertion Professionnelle

### Niveau 5

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	06	01/12/2022	18/12/2012	1/56



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	21
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	51
Glossaire du REAC .....	53

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	3/56



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le Titre Professionnel « Conseiller(ère) en Insertion Professionnelle » présente la même configuration que sa version de 2008 en quatre activités types. Elle est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Le principe de l'accompagnement s'est diffusé au sein des politiques sociales et de l'emploi et est inscrit dans le code du travail et le code de l'action sociale et des familles. Les évolutions des politiques publiques influent directement sur les conditions et les modalités de l'accompagnement.

Si le développement des potentiels personnels et professionnels des personnes accompagnées reste au cœur de l'emploi de CIP, les notions d'individualisation, de contractualisation et de gains d'efficacité caractérisent aujourd'hui l'accompagnement.

L'individualisation se traduit dans les pratiques par un accompagnement global et « sur mesure » pour être au plus près des attentes et des capacités des bénéficiaires et des caractéristiques locales du marché du travail. La contractualisation s'est systématisée avec la signature d'un « contrat » entre l'accompagnateur et l'accompagné. Quant aux gains d'efficacité, ils portent principalement sur le taux de retour à l'emploi et ils impliquent un recours accru à des outils de contrôle.

Ces exigences et l'augmentation du nombre des publics accompagnés confrontent les professionnels à un double mouvement : le renforcement de l'accompagnement individuel sur projet et la rationalisation de leurs activités.

Ces caractéristiques repérées dans des travaux et études<sup>[1]</sup> relatives à l'accompagnement social et professionnel confortent la structuration de l'emploi de CIP menée en 2007. Seuls les intitulés des activités et des compétences ont été actualisés.

[1] L'accompagnement social vers l'emploi – Informations sociales 2012 ; Note d'analyse CAS- juin 2011 ; Rapport de branche ML PAIO- 2009 ; Enquêtes bureau d'études AFPA 2012.

### Liste des activités

#### **Ancien TP : CONSEILLER(ERE) EN INSERTION PROFESSIONNELLE**

Activités :

- ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEUR PARCOURS D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE
- ACCUEILLIR DES PERSONNES EN DEMARCHE D'INSERTION ET ANALYSER LA DEMANDE POUR FAVORISER L'ACCOMPAGNEMENT
- CONTRIBUER AU MONTAGE DE PROJETS OU A LA REALISATION D'ACTIONS DANS LE CHAMP DE L'INSERTION
- DEVELOPPER ET METTRE EN OEUVRE DES SOLUTIONS D'INSERTION AVEC LES EMPLOYEURS.

#### **Nouveau TP : Conseiller/ère 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	5/56

- 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	6/56



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accueillir pour analyser la demande des personnes en démarche d'insertion et établir un diagnostic partagé	1	Informier et orienter une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion
		2	Analyser la demande de la personne et identifier ses besoins
		3	Exercer une veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte
		4	Identifier et mobiliser un réseau ou des partenaires pour optimiser la réponse aux besoins des personnes
		5	Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité
2	Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle	6	Construire et contractualiser avec la personne son parcours d'insertion
		7	Conduire des entretiens d'accompagnement centrés sur la personne pour suivre l'évolution de son parcours
		8	Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion
		9	Analyser sa pratique professionnelle
3	Mettre en oeuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle	10	Prospecter les employeurs et développer des modes de collaboration sur un territoire
		11	Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement
		12	Faciliter l'intégration du salarié dans son environnement professionnel
4	Contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion	13	Participer à la conception d'un projet répondant à une problématique de territoire, de structure ou du public
		14	Participer à la mise en oeuvre du plan d'actions d'un projet
		15	Animer des réunions avec des partenaires du projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	8/56

## FICHE EMPLOI TYPE

### Conseiller/ère en Insertion Professionnelle

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

Le (la) conseiller(ère) 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 difficultés rencontrées.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle accueille les personnes individuellement ou en groupe et facilite leur accès à des informations concernant l'emploi et la formation. Il (elle) appréhende la personne dans sa globalité et analyse ses besoins. Il (elle) identifie ses difficultés, ses potentialités, ses compétences et ses motivations pour établir avec elle un diagnostic partagé de sa situation.

Afin de favoriser les interactions entre les publics et leur environnement socio-économique, il (elle) s'appuie sur ses connaissances du bassin d'emploi, du marché du travail, de l'offre de formation, des dispositifs et des aides et il (elle) mobilise un réseau de structures partenaires et d'acteurs de son territoire d'intervention. Il (elle) rend compte de son activité à sa structure et aux prescripteurs et en assure le traitement administratif.

Afin d'accompagner les personnes vers l'emploi, le (la) CIP définit avec elles des parcours d'insertion adaptés lors d'entretiens individuels centrés sur leurs besoins et leurs projets. 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 (elle) les suit dans la réalisation de leurs parcours et contribue à la résolution des difficultés rencontrées. Il (elle) prépare et anime différents ateliers sur des thèmes liés à l'orientation ou à l'emploi. Le (la) CIP analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

A partir de l'analyse de son territoire, il (elle) prend contact avec des employeurs pour établir des modes de collaboration. Il (elle) 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 (elle) définit des modalités de collaboration avec les employeurs et contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle participe au montage et à la réalisation de projets territoriaux liés à l'insertion, l'emploi, la formation au sein de sa structure ou en partenariat avec différents acteurs. Il (elle) intervient dans les réunions avec les partenaires, participe à des groupes de travail et contribue à leur animation.

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

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

Le (la) CIP est en contact principalement avec le public de sa structure (jeunes, travailleurs handicapés, demandeurs d'emploi, salariés, cadres, seniors, bénéficiaires du RSA, personnes sous main de justice...). Il (elle) 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	9/56

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- 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, associations à finalité d'insertion sociale et professionnelle.
- le secteur privé : Entreprise de Travail Temporaire, organismes de formation, cabinets en ressources humaines.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller(ère) en insertion professionnelle
- conseiller (ère) emploi formation
- conseiller (ère) à l'emploi
- chargé(e) d'accompagnement social et professionnel
- chargé(e) de projet d'insertion professionnelle
- accompagnateur (trice) socioprofessionnel(le)

### 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 en démarche d'insertion et établir un diagnostic partagé

Informier et orienter une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion

Analyser la demande de la personne et identifier ses besoins

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

Identifier et mobiliser un réseau ou des partenaires pour optimiser la réponse aux besoins des personnes

Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité

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

Construire et contractualiser avec la personne son parcours d'insertion

Conduire des entretiens d'accompagnement centrés sur la personne pour suivre l'évolution de son parcours

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

Prospecter les employeurs et développer des modes de collaboration sur un territoire

Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement

Faciliter l'intégration du salarié dans son environnement professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	10/56

4. Contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion  
Participer à la conception d'un projet répondant à une problématique de territoire, de structure ou du public  
Participer à la mise en œuvre du plan d'actions d'un projet  
Animer des réunions avec des partenaires du projet

### **Compétences transversales de l'emploi**

Adapter ses réponses à ses interlocuteurs  
Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de développement durable

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

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)  
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	11/56



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Accueillir pour analyser la demande des personnes en démarche d'insertion et établir un diagnostic partagé

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

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle impulse une dynamique d'insertion auprès des publics accueillis en établissant un diagnostic partagé de leur situation et en favorisant leur repérage dans l'environnement social et économique.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle conduit des entretiens individuels ou collectifs d'accueil, recueille les attentes et analyse la demande exprimée. Il (elle) identifie les besoins, les atouts et les difficultés des personnes et évalue le caractère d'urgence de leur situation. Il (elle) informe le public sur les ressources en matière d'insertion sociale et professionnelle. Il (elle) l'oriente et assure les mises en relation nécessaires en interne ou en externe. Il (elle) renseigne des bases de données et rédige ou établit un ensemble de documents relatifs au public accueilli.

Pour répondre aux besoins des personnes, le (la) conseiller(ère) 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 (elle) recueille des informations sur les caractéristiques socio-économiques de son territoire. Il (elle) identifie et mobilise les acteurs et les ressources en rapport avec son activité.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle exerce son activité sur une zone géographique déterminée. Il (elle) 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 (elle) 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 (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle est en interaction directe avec les personnes accueillies. Il (elle) collabore avec les acteurs internes de la structure pour affiner son diagnostic et sa connaissance des ressources mobilisables en matière d'insertion.

Il (elle) 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

Informé et orienter une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion

Analyser la demande de la personne et identifier ses besoins

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

Identifier et mobiliser un réseau ou des partenaires pour optimiser la réponse aux besoins des personnes

Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	13/56



## FICHE ACTIVITÉ 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 (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle contribue à inscrire durablement les personnes accompagnées dans un processus d'insertion sociale et professionnelle. Il (elle) construit avec elles leurs parcours d'insertion et participe à leur réalisation totale ou partielle.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle aide les personnes à élaborer ou clarifier leur projet professionnel. Il (elle) 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 (elle) participe à l'identification des objectifs, des étapes, de leurs échéances et à la définition d'un plan d'actions. Il (elle) contractualise avec les personnes les engagements réciproques.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle les reçoit en entretiens individuels. Il (elle) suit la réalisation des plans d'actions et les actualise selon les évolutions des personnes et celles de l'environnement social et économique. Il (elle) mobilise les moyens internes ou externes nécessaires aux parcours des personnes suivies. Il (elle) anime des ateliers qui participent à la réalisation du parcours d'insertion vers l'emploi.

Il (elle) analyse régulièrement sa pratique et la réajuste si nécessaire.

Les caractéristiques des personnes accompagnées et les modalités de l'accompagnement varient selon les structures et leurs missions. Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle exerce cette activité en autonomie dans le cadre défini par sa structure et dans le respect des principes déontologiques. Il (elle) 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 (elle) intervient dans les locaux de sa structure.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle est en interaction avec les personnes accompagnées. Il (elle) collabore avec les membres de l'équipe pour l'identification et la mobilisation des moyens. Il (elle) est en relation avec le réseau d'acteurs de l'insertion sociale et professionnelle impliqués dans les parcours des personnes accompagnées.

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

Néant

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

Construire et contractualiser avec la personne son parcours d'insertion

Conduire des entretiens d'accompagnement centrés sur la personne pour suivre l'évolution de son parcours

Préparer et animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion

Analyser sa pratique professionnelle

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	15/56



## FICHE ACTIVITÉ 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 (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle impulse des modes de collaboration avec les entreprises des secteurs marchand et non marchand, il (elle) facilite l'intégration des personnes dans l'emploi et déploie l'offre d'insertion sur son territoire.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle identifie les acteurs économiques et l'évolution de l'emploi sur le bassin d'emploi. Il (elle) sollicite les employeurs et repère 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 (elle) apporte une réponse adaptée aux offres d'emploi à pourvoir. Il (elle) s'appuie sur les ressources en matière de formation et d'aide à l'emploi pour élaborer sa réponse et élargir les perspectives données aux employeurs. Il (elle) les accompagne dans leurs recrutements et les informe sur les différentes mesures qu'il contribue à mobiliser.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle assure le suivi du salarié dans l'emploi. Il (elle) définit les modalités de la collaboration avec l'employeur et établit avec lui un parcours d'intégration. Il (elle) identifie les mesures et les personnes contribuant à ce parcours et favorise la médiation entre les acteurs de l'entreprise et le nouveau salarié.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle exerce cette activité en autonomie dans le cadre défini par sa structure et dans le respect des principes déontologiques. 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 (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle intervient dans sa structure ou se déplace dans les locaux de partenaires et d'entreprises.

Il (elle) est en relation avec les publics accompagnés. Pour favoriser l'accès à l'emploi durable il (elle) 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

Prospecter les employeurs et développer des modes de collaboration sur un territoire  
Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement  
Faciliter l'intégration du salarié dans son environnement professionnel

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	17/56



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

### Contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion

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

Afin d'élargir les réponses apportées aux publics accueillis, le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle participe aux projets ou actions développés sur son territoire d'intervention en réponse aux problématiques d'insertion identifiées.

Dans le cadre d'un projet partenarial ou de structure, ou en réponse à un appel d'offres, il (elle) contribue au montage de projets ou à la réalisation de nouvelles actions en matière d'insertion. Selon son niveau de participation, il (elle) établit le diagnostic de la situation, formalise le projet, rédige le cahier des charges, le plan d'action, le plan de communication et prépare le dispositif d'évaluation du projet.

En collaboration avec l'équipe projet le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle met en œuvre le plan d'actions, respecte la planification prédéfinie et participe à la mobilisation des moyens humains, matériels et financiers nécessaires.

Selon les orientations définies avec le chef de projet, il (elle) prépare, anime et assure le suivi des réunions de travail en interne ou avec des partenaires afin de favoriser l'avancée du projet.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle exerce cette activité en autonomie dans le cadre d'une délégation donnée par sa structure. Membre d'une équipe projet, il (elle) intervient sous la responsabilité d'un chef de projet ou peut assurer la coordination d'actions.

Il (elle) exerce cette activité dans les locaux de sa structure, d'autres lieux de réalisation du projet. Certaines rencontres et réunions ont lieu en dehors de ses heures de travail habituelles. Les projets et actions peuvent se dérouler le soir ou le weekend.

Le (la) conseiller(ère) en insertion professionnelle travaille au sein d'une équipe projet pluridisciplinaire composée d'acteurs internes et externes à sa structure.

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

Néant

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

Participer à la conception d'un projet répondant à une problématique de territoire, de structure ou du public

Participer à la mise en œuvre du plan d'actions d'un projet

Animer des réunions avec des partenaires du projet

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	19/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Informier et orienter une personne ou un groupe sur les ressources en matière d'insertion**

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

Dans le cadre de ses missions, à partir de sa connaissance du territoire et de ses acteurs, répondre aux demandes d'information du public, communiquer sur les services proposés par sa structure, si nécessaire orienter vers d'autres structures ou mettre en relation avec des personnes ressources afin de permettre au public de se repérer dans l'environnement social et économique et de trouver des réponses correspondant à sa demande.

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

Cette compétence s'exerce lors de permanences d'accueil ou de rendez-vous, dans le cadre d'un accueil individuel ou d'une réunion d'information collective. Elle est mise en œuvre seul, en équipe ou avec la collaboration d'autres acteurs dans sa structure ou dans d'autres lieux d'accueil.

#### **Critères de performance**

Les missions et l'offre de services de la structure sont clairement présentées  
Les attentes de la personne sont reformulées  
Les interlocuteurs ou structures compétents sont identifiés  
La présentation des informations est adaptée au public  
Les attitudes sont adaptées au public

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

Conduire des entretiens d'information  
Animer des réunions d'information collective  
Utiliser les outils pour la recherche et le traitement des informations  
Réaliser une veille en continu sur les ressources et les acteurs du territoire  
Préparer la documentation pour la mettre à disposition des personnes accueillies  
Renseigner les supports administratifs

S'appuyer sur la procédure d'accueil ou le cahier des charges en vigueur dans la structure  
Gérer sa documentation  
Prendre en compte les principes d'écocitoyenneté dans la gestion de sa documentation  
Gérer son temps en fonction des publics présents

S'adapter aux différentes situations de personnes  
Créer un climat de confiance  
Adopter une attitude non discriminatoire  
Activer les réseaux de l'insertion sociale et professionnelle

Connaissance des missions, des rôles et statuts des professionnels de la structure  
Connaissance de l'offre de services de la structure  
Connaissance de la typologie des publics  
Connaissance du territoire et des différents acteurs locaux de l'insertion  
Connaissance des politiques publiques mises en œuvre sur le territoire  
Connaissance des dispositifs, mesures en vigueur et de leurs critères d'éligibilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	21/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Analyser la demande de la personne et identifier ses besoins

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

Dans le respect de ses missions et des principes déontologiques et en s'appuyant sur les techniques d'entretien, accueillir la personne, présenter le cadre de l'entretien, favoriser l'expression de sa demande, identifier avec elle ses besoins, déceler et prendre en compte les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate, explorer ses atouts et ses freins en regard de sa demande afin d'établir un diagnostic partagé de sa situation et des suites à envisager.

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

Cette compétence s'exerce auprès de tout public s'adressant à la structure lors d'un premier accueil en entretien immédiat ou sur rendez-vous, dans la structure ou dans d'autres lieux d'accueil.

#### Critères de performance

La posture professionnelle est conforme aux principes déontologiques (confidentialité, non discrimination, respect de la vie privée)

Les techniques d'entretien sont mises en œuvre

La problématique et les besoins sont identifiés

Les éléments nécessaires au diagnostic sont clarifiés et formulés

L'adhésion et la validation de la personne sont recherchées

La situation d'urgence est prise en compte

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

Conduire un entretien d'accueil et d'analyse de la demande

Prendre en compte la demande ou la commande du prescripteur

Analyser la demande à partir de questionnements et de reformulations

Analyser la situation administrative, personnelle et professionnelle de la personne

Repérer les atouts et les freins de la personne sur les plans personnel et professionnel

Formuler un diagnostic partagé de la situation

Hiérarchiser les besoins en vue d'établir le plan d'action

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

Appliquer les techniques de gestion des conflits

Rédiger une fiche de synthèse de l'entretien

Analyser sa pratique

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

Se rendre disponible et être à l'écoute

Adopter une attitude empathique

Respecter le niveau de confidentialité requis

Réguler ses émotions

Connaissance des missions dévolues à la structure

Connaissance des principes déontologiques (confidentialité, non discrimination, respect de la vie privée)

Connaissance des caractéristiques des publics

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	23/56

## Connaissance des techniques d'entretien

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	24/56

## 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 et au moyen d'échanges formels ou informels auprès des acteurs politiques, sociaux et socio-économiques du territoire.

#### Critères de performance

Les dispositifs relatifs à l'insertion sociale et professionnelle sont connus  
Les caractéristiques majeures sociales, économiques et environnementales du territoire sont identifiées  
Les ressources, les atouts et les faiblesses socio-économiques du territoire sont analysées  
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

Organiser, hiérarchiser et structurer les données  
Planifier régulièrement des temps pour la recherche d'informations

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

Connaissances des caractéristiques du territoire (institutionnel, social, économique, environnemental)  
Connaissance des circuits institutionnel et opérationnel  
Connaissance des dispositifs, mesures et procédures afférentes  
Connaissance des sources officielles d'informations et de documentation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	25/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Identifier et mobiliser un réseau ou des partenaires pour optimiser la réponse aux besoins des personnes

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

Dans le cadre de ses missions et à partir des informations collectées sur son territoire, identifier les partenariats et les réseaux existants en lien avec l'environnement socio-économique, créer et entretenir des contacts avec les différents acteurs, les solliciter en fonction des situations afin d'optimiser les réponses en matière d'insertion sociale et professionnelle.

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

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

#### Critères de performance

Le territoire d'intervention de sa structure est décrit  
Les éléments recueillis sur les structures et les acteurs sont adaptés aux objectifs de sa mission  
Les acteurs mobilisables pour répondre aux besoins des personnes sont repérés

#### 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 acteurs pour répondre aux besoins des publics  
Représenter sa structure  
Contribuer à des groupes de travail sur des thématiques proposées par les institutions

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

Identifier le niveau de délégation donné par sa structure  
Repérer les limites de la collaboration avec les différents partenaires  
Travailler en équipe pluridisciplinaire  
Partager l'information

Connaissance des missions des structures de l'insertion sociale et professionnelle et du rôle des acteurs intervenants sur le même territoire  
Connaissance des limites du champ de compétences des différents acteurs  
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	06	01/12/2022	18/12/2012	27/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Réaliser le traitement administratif et les écrits professionnels liés à l'activité

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

Dans le respect des principes déontologiques et en s'appuyant sur les procédures internes et externes, établir les dossiers d'inscription, saisir et éditer des données avec des logiciels spécifiques, compléter les tableaux de bord, renseigner les fiches de liaison, rédiger des fiches de synthèses et les comptes-rendus d'entretien, 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 sont respectées  
Les écrits professionnels réalisés respectent les principes déontologiques  
Les informations transmises correspondent à la situation de la personne  
Les écrits professionnels réalisés sont clairs et synthétiques

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

Respecter les principes déontologiques dans la transmission des informations écrites  
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 et les prestataires selon les procédures adéquates

Prendre en compte les principes d'éco citoyenneté 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

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

Connaissance des procédures  
Connaissance de la réglementation relative au secret professionnel 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	06	01/12/2022	18/12/2012	29/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Construire et contractualiser avec la personne son parcours d'insertion

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

Dans le cadre des missions et procédures de la structure, à partir du diagnostic partagé de la situation de la personne en lien avec le prescripteur et en s'appuyant sur les ressources de l'environnement en matière d'insertion, aider la personne à formuler son projet d'insertion et en analyser la faisabilité. Définir les objectifs intermédiaires à atteindre, établir et valider avec elle les étapes du parcours d'insertion, contractualiser les engagements réciproques, formaliser les étapes de l'accompagnement et les modalités de suivi afin de créer des conditions favorables à la réalisation de son projet.

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

Cette compétence s'exerce au cours d'entretiens individuels dans la structure d'accueil ou d'autres lieux.

#### Critères de performance

Les objectifs du parcours sont partagés avec la personne  
Les ressources mobilisables de l'environnement et celles de la personne sont identifiées  
Les étapes du parcours sont en cohérence avec le diagnostic partagé et les objectifs du parcours  
La contractualisation des engagements réciproques est négociée avec la personne en lien avec le prescripteur

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

Utiliser différentes techniques d'entretien  
S'adapter aux évolutions de la personne et du contexte  
Mettre en œuvre des démarches et des outils d'émergence et d'élaboration de projet  
Repérer et activer les réseaux personnels et professionnels de la personne  
Prendre en compte l'offre des prestations d'insertion sociale et professionnelle du territoire  
Mobiliser les acteurs du territoire  
Garantir le respect du cadre de l'accompagnement  
Rédiger des écrits professionnels  
Assurer le traitement administratif du diagnostic et des étapes du parcours

Planifier les étapes en fonction des mesures mobilisables  
Vérifier les conditions matérielles pour la réalisation des entretiens dans le respect de la confidentialité

Etre centré sur la personne  
Adopter une attitude d'écoute active  
Adapter ses attitudes et ses propos à son interlocuteur

Connaissance des dispositifs et des mesures relatives à l'emploi et à la formation  
Connaissance de l'offre de formation sur le territoire  
Connaissance du marché du travail et de son organisation sur le territoire  
Connaissance des ressources locales mobilisables  
Connaissance des démarches et méthodes d'émergence et d'élaboration de projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	31/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Conduire des entretiens d'accompagnement centrés sur la personne pour suivre l'évolution de son parcours

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

En s'appuyant sur les techniques d'entretien, à partir de la contractualisation du parcours et des potentialités de la personne et dans le respect des principes déontologiques, prendre en compte les modifications de la situation de la personne et celles de l'environnement extérieur, contribuer à lever les freins, actualiser le diagnostic partagé, réajuster les étapes et évaluer le plan d'action mis en œuvre afin de favoriser l'autonomie de la personne dans la progression de son parcours.

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

Cette compétence s'exerce au cours de l'accompagnement et lors d'entretiens individuels dans la structure ou dans d'autres lieux d'accueil.

#### Critères de performance

Les principes déontologiques sont respectés  
Le diagnostic partagé est actualisé au cours de l'accompagnement  
Les étapes sont réajustées en lien avec les évolutions repérées  
Les objectifs des entretiens sont cohérents avec l'évolution du parcours de la personne  
La personne est associée à la mobilisation des ressources identifiées  
Le bilan des étapes du parcours est effectué en lien avec le prescripteur

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

Poser le cadre d'un entretien  
Conduire un entretien structuré  
Utiliser les techniques d'entretien  
Clarifier et réajuster les éléments d'un diagnostic  
Réaliser un bilan personnel et professionnel  
Expliciter et formaliser les compétences  
Identifier les freins à l'insertion et rechercher les solutions adéquates  
Mobiliser les relais professionnels  
Evaluer l'atteinte de l'objectif  
Evaluer la réalisation des étapes et actions négociées  
Rédiger les écrits professionnels  
Assurer le traitement administratif du suivi  
Identifier ses propres limites

S'appuyer sur la procédure préconisée par la structure et le cahier des charges  
Vérifier les conditions matérielles pour la réalisation des entretiens dans le respect de la confidentialité  
Planifier les activités liées à l'accompagnement et au suivi

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	33/56

Adopter une attitude d'écoute active  
Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs  
Respecter la confidentialité  
Respecter la décision de la personne

Connaissance des types d'entretiens  
Connaissance des techniques d'entretien  
Connaissance des limites de son champ d'intervention  
Connaissance du réseau, des mesures et dispositifs d'insertion sur le territoire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	34/56

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

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

En s'appuyant sur le cadre d'intervention, sur la commande et à partir des besoins et caractéristiques des personnes, définir les objectifs de l'atelier, structurer la progression, adopter une démarche et des méthodes appropriées, formaliser le scénario, préparer le contenu, les supports d'intervention et de communication adaptés. Animer l'atelier en créant une dynamique favorisant les acquisitions et réaliser le bilan de la prestation afin de faciliter le parcours d'insertion des personnes vers l'emploi.

#### 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

La demande ou la commande est analysée  
Le scénario est cohérent avec les objectifs de l'atelier  
Les contenus sont adaptés au public  
Le bilan de l'atelier est formalisé

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

Analyser une commande  
Analyser un besoin de formation  
Définir l'objectif de l'atelier  
Utiliser les méthodes et outils d'orientation et de recherche d'emploi  
Choisir la stratégie pédagogique et la situation d'animation les plus adaptées  
Communiquer pour mobiliser le public  
Déceler et analyser les difficultés rencontrées dans l'animation de l'atelier  
S'approprier les outils d'animation  
S'adapter aux caractéristiques du public  
Mesurer l'atteinte des objectifs  
Respecter le cadre contractuel

Anticiper l'organisation logistique  
Gérer le temps  
Aménager une salle pour faciliter les interactions entre les participants  
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

Adapter ses propos aux objectifs et au public  
Instaurer un climat de confiance facilitant la communication  
Mettre en œuvre des attitudes d'écoute  
Créer une dynamique de groupe et réguler

Connaissance des principes de base de la pédagogie des adultes  
Connaissance des concepts de base de l'ingénierie pédagogique  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance de la dynamique des groupes  
Connaissance des types d'évaluation des acquis  
Connaissance des démarches et méthodes d'orientation et de recherche d'emploi  
Connaissance des codes sociaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	35/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Analyser sa pratique professionnelle

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

A 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 envisager la mise en œuvre d'ajustements afin de mieux appréhender de nouvelles situations et 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 est effectuée  
Les facteurs déterminants de la situation sont explicités  
La prise de recul et la remise en question sont effectives  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

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

Distinguer faits, opinions et sentiments  
Utiliser les techniques d'auto évaluation  
Mettre en œuvre une démarche réflexive  
Argumenter ses stratégies et ses choix  
Exploiter l'analyse pour maintenir ou améliorer son niveau de professionnalisme

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

Communiquer sur sa pratique avec les membres de l'équipe  
Entendre les commentaires et être capable de se remettre en cause  
Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs  
Appréhender ses limites personnelles et professionnelles  
Réguler ses émotions  
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	37/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Prospecter les employeurs et développer des modes de collaboration sur un territoire

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

Dans le cadre des orientations de la structure et à partir des données territoriales sur l'emploi, préparer un argumentaire, prendre et entretenir des contacts avec des employeurs ciblés, recueillir des informations sur leurs besoins en main d'œuvre et leurs modalités de recrutement afin de repérer les emplois potentiels, de mettre en relation ces informations avec les potentialités et les projets des personnes en démarche d'insertion et de développer le réseau d'employeurs.

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

Cette compétence s'exerce en entretien téléphonique, lors de visites en entreprise ou de rencontres avec les acteurs économiques du territoire.

#### Critères de performance

La cible d'employeurs contactés est cohérente avec les besoins repérés  
L'argumentaire est clair et pertinent au regard de l'objectif  
Les informations recueillies sont mises en perspective avec les besoins repérés  
Les modes de collaboration entre la structure et les employeurs sont définis  
La posture est adaptée à la situation

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

Repérer les lieux et les personnes ressources pertinents en fonction des informations à recueillir  
Etablir un plan de prospection  
Construire un argumentaire  
Mettre en œuvre les techniques de prospection et de négociation  
Mettre à jour le « fichier employeurs »

Gérer son temps  
Organiser et actualiser les données et informations sur la connaissance des territoires, l'emploi, les employeurs et les publics.

Mobiliser ses réseaux  
Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement

Connaissance des caractéristiques socio économiques du territoire  
Connaissance des politiques et des mesures pour l'emploi  
Connaissance des techniques de prospection  
Connaissance des techniques de négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	39/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

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

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

A partir de la veille et de la prospection sur son territoire et dans le respect des pratiques non discriminatoires, analyser avec l'employeur ses besoins en recrutement et l'aidera 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 partie administrative liées 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 de la structure.

#### 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 conseils sur les mesures, les dispositifs d'insertion et les différents contrats de travail sont adaptés  
La réglementation sur la non discrimination dans l'emploi est connue  
Les caractéristiques des candidats potentiels sont identifiées

#### 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

Réaliser une fiche de poste, rédiger une annonce

Mesurer l'adéquation entre les compétences requises pour occuper le poste et celles du public de la structure

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 dans l'emploi

Négocier avec l'employeur

Mettre en œuvre les contrats spécifiques et les mesures d'accès à l'emploi dont peuvent bénéficier la personne et l'employeur

Aider au montage des dossiers relatifs aux mesures

Analyser sa pratique

Organiser et structurer les données

Planifier la collaboration avec l'employeur

Adopter une communication adaptée aux différents interlocuteurs

Repérer les limites du champ d'intervention des différents interlocuteurs

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 sur les aides financières relatives à l'emploi et à la formation

Connaissance de la réglementation 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	06	01/12/2022	18/12/2012	41/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

### Faciliter l'intégration 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, assurer des entretiens avec la personne et les acteurs concernés, intervenir comme médiateur afin de contribuer à résoudre les problèmes pouvant compromettre l'intégration du salarié dans la structure.

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

Cette compétence s'exerce dans les locaux de l'employeur ou lors d'entretiens téléphoniques, 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

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

Identifier le rôle et la place de différents interlocuteurs et 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 différents documents relatifs à l'accompagnement  
Analyser sa pratique de collaboration avec l'employeur

Organiser les étapes de la collaboration avec l'employeur

Etre à l'écoute des besoins des employeurs et des personnes  
Adopter une communication adaptée aux différents 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  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissances des techniques de médiation et de négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	43/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 13

### Participer à la conception d'un projet répondant à une problématique de territoire, de structure ou du public

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

Dans le cadre de ses missions et en s'appuyant sur les principes du développement durable, collaborer à un projet partenarial, à un appel d'offres ou à une action innovante de la structure. Selon son niveau de participation, identifier les besoins, élaborer le diagnostic de situation, proposer des réponses, établir le cahier des charges, les plans d'actions, de communication et le dispositif d'évaluation afin de répondre aux problématiques territoriales et favoriser l'insertion sociale et professionnelle des publics.

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

Cette compétence s'exerce au sein de son équipe ou dans le cadre d'une équipe projet inter partenariale et pluridisciplinaire.

#### Critères de performance

Les origines et le contexte du projet sont présentés  
Les principes de développement durable inscrits dans le projet sont repérés  
La démarche de projet est structurée  
Les documents rédigés sont clairs et en adéquation avec leur fonction

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

Identifier la genèse du projet  
Appliquer une méthode de conduite de projet  
Utiliser une méthode de résolution de problèmes  
Recueillir les informations utiles à la construction d'un diagnostic  
Expliciter les finalités et objectifs d'un projet ou d'une action  
Valoriser dans le projet les principes de développement durable  
Définir les différentes étapes du projet ou de l'action  
Contribuer à rédiger un cahier des charges, un plan d'actions, de communication et un dispositif d'évaluation

Planifier les temps de travail relatifs à la conception du projet

Participer à des réunions de travail  
Travailler en équipe projet  
Rédiger les documents liés au projet

Connaissance de la méthodologie de projet  
Connaissance de sa structure (missions, organisation et fonctionnement)  
Connaissance de l'environnement institutionnel  
Connaissance du territoire (publics, besoins et problématiques) et de ses acteurs  
Connaissances de base sur les concepts du développement durable (éco citoyenneté, réduction des coûts, égalité des chances, non discrimination)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	45/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 14

### Participer à la mise en œuvre du plan d'actions d'un projet

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

Dans le cadre du cahier des charges du projet ou de la définition de l'action et selon son niveau de participation, contribuer à la réalisation du projet ou de l'action, suivre sa mise en œuvre en termes de moyens humains, financiers et matériels, participer au plan de communication et au dispositif d'évaluation afin de favoriser la concrétisation du projet ou de l'action.

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

Cette compétence s'exerce en collaboration avec l'équipe projet dans les lieux dédiés au projet ou à l'action.

#### Critères de performance

Le cadre de son intervention est respecté  
L'avancement du projet est mesuré  
La communication est adaptée aux interlocuteurs  
Le dispositif d'évaluation du projet est identifié

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

Contribuer à la mobilisation des moyens nécessaires à la mise en œuvre du plan d'actions  
Participer à des réunions de travail  
Représenter sa structure en respectant le niveau de délégation  
Utiliser des outils de gestion du temps  
Mesurer et rendre compte de l'avancement du projet  
Contribuer aux dispositifs de communication et d'évaluation

Respecter les échéances et le calendrier du projet  
Réaliser les étapes dans le respect des moyens préalablement définis

Travailler en équipe projet  
Négocier et argumenter

Connaissance de la méthodologie de projet  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance des différents types d'évaluation de projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	47/56



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 15

### Animer des réunions avec des partenaires du projet

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

Dans le cadre du niveau de délégation attribuée par sa structure et dans le respect des objectifs et des étapes du projet, déterminer en lien avec son responsable, le but, l'objet, l'ordre du jour de la réunion et la liste des participants en prenant en compte leurs fonctions et les enjeux de la réunion. Préparer le déroulement, l'organisation logistique et les ressources adaptées, animer la réunion selon les orientations définies, en assurer le compte rendu afin de contribuer à l'avancée du projet et des actions.

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

Cette compétence s'exerce dans les locaux de la structure ou d'autres lieux dédiés au projet, au sein de son équipe ou dans le cadre d'une équipe projet inter partenariale et pluridisciplinaire.

#### Critères de performance

Les fonctions des différents participants sont identifiées  
Les enjeux de la réunion sont repérés  
Les techniques d'animation de réunion sont mises en œuvre  
La posture est adaptée au cadre de son intervention

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

Identifier le niveau de délégation de la structure et les limites d'intervention  
Repérer et mobiliser les acteurs du territoire en fonction de leurs compétences  
Prendre en compte leurs logiques, leurs stratégies et leurs modes de fonctionnement Préparer, organiser et animer des réunions de travail  
Savoir adapter ses méthodes de conduite de réunion aux différentes situations  
Faciliter et réguler les échanges  
Evaluer l'avancée des travaux avec l'équipe projet  
Participer aux productions et prises de décision dans le respect des instructions données par sa hiérarchie  
Réaliser et diffuser des comptes rendus de réunion et des supports de communication  
Analyser sa pratique

Assurer la préparation logistique des réunions  
Respecter les délais impartis dans la préparation, l'animation et le suivi de la réunion

Communiquer, négocier  
Travailler en équipe projet  
Fédérer les participants vers l'objectif commun

Connaissance des missions des structures du territoire  
Connaissance de la méthodologie de conduite de projet  
Connaissance de la typologie des réunions  
Connaissance des techniques d'animation de réunion  
Connaissance des techniques de négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	49/56



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Adapter ses réponses à ses interlocuteurs

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

Dans le cadre des missions de sa structure, instaurer un climat facilitant la communication, repérer les attentes de ses interlocuteurs, analyser leur demande, les informer, les conseiller et les accompagner afin d'adapter les réponses apportées à leur demande.

#### Critères de performance

La demande est analysée

La situation d'urgence est prise en compte

Les besoins de l'employeur sont repérés

La posture est adaptée à la situation

La communication est adaptée aux interlocuteurs

Le cadre et les limites de l'intervention sont respectés

Les réponses sont construites avec la personne

Les conseils sur les mesures, les dispositifs d'insertion et les différents contrats de travail sont adaptés

### 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 celles développées par les acteurs sociaux, politiques et économiques du territoire, respecter dans l'exercice de son métier et faire respecter par les publics et les partenaires les principes d'éco citoyenneté, d'égalité des chances, de non discrimination et de solidarité, afin de favoriser la mise en œuvre du développement durable dans ses dimensions économique, sociale et environnementale.

#### Critères de performance

Les principes de développement durable inscrits dans le projet sont repérés

La posture professionnelle est conforme aux principes déontologiques

Les principes déontologiques sont respectés

La réglementation sur la non discrimination dans l'emploi est appliquée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CIP	REAC	TP-00403	06	01/12/2022	18/12/2012	51/56



# 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	06	01/12/2022	18/12/2012	53/56

### **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	06	01/12/2022	18/12/2012	54/56

**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."

