



# MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Encadrant technique d'insertion

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	1/46



## 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.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	39
Glossaire technique .....	41
Glossaire du REAC.....	43

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	3/46



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Encadrant technique d'insertion » (ETI) présente la même configuration que la version précédente de 2019 en trois activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'évolution de l'emploi d'encadrant technique d'insertion a été analysée à partir de l'étude de sources documentaires, de l'analyse des offres d'emploi et d'entretiens avec des représentants d'organismes d'insertion professionnelle. Des entretiens d'analyse du travail ont également été menés avec des encadrants techniques d'insertion et des responsables de Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE). Les informations recueillies ont été complétées par un questionnaire en ligne auprès d'ETI en poste.

Les fondamentaux du métier d'encadrant technique d'insertion restent inchangés dans un contexte de précarité et d'exclusion professionnelle persistantes de nombreux publics. Cependant, l'analyse du travail met en évidence des évolutions qui impactent l'emploi.

L'encadrant technique d'insertion accompagne davantage de personnes avec des niveaux de formation équivalents ou inférieurs. Le pourcentage de jeunes, de seniors et de personnes en grande précarité accueillis par les ETI est en augmentation, ainsi que les migrants en fonction des territoires. Les problématiques relatives au logement et à la mobilité sont en progression. Les professionnels interrogés signalent également les difficultés des personnes en insertion à se conformer aux comportements attendus en entreprise, telles que l'assiduité et la ponctualité notamment. Ils constatent enfin dans certains cas des personnes moins motivées pour travailler. Des connaissances sur les publics spécifiques ont été introduites (jeunes, personnes en situation de handicap, seniors, migrants, parents isolés...).

Pour prendre en compte d'éventuelles situations de handicap chez les salariés en insertion, dans le respect de son cadre d'intervention et des limites de sa responsabilité, l'ETI a besoin de savoirs et de savoir-faire spécifiques, introduits au niveau de certaines compétences dans le cadre d'une démarche inclusive.

A ce jour, les dispositifs d'Action de formation en situation de travail (AFEST) sont mis en œuvre à hauteur de 34,5%<sup>[1]</sup> par les structures d'insertion. Un premier niveau de connaissance sur les dispositifs AFEST est venu compléter certaines compétences.

On observe également une diversité de modalités de reconnaissance des savoir-faire professionnels au sein des structures d'insertion. Un premier niveau de connaissance des dispositifs et des modalités de reconnaissance des savoir-faire professionnels (VAE, RSFP, RAE...) a été introduit au niveau des savoirs de certaines compétences.

L'utilisation d'outils numériques (logiciels bureautiques et professionnels spécifiques) fait partie intégrante du métier d'ETI (77% des ETI interrogés<sup>1</sup>). La compétence transversale actuelle « Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle » a été renommée « Mobiliser les environnements numériques » et complétée par les outils de visioconférence.

Les exigences de traçabilité se sont accrues pour les ETI dans un contexte numérique et concernent les trois activités. Une compétence transversale « Respecter des règles et des procédures » englobant notamment la traçabilité a ainsi été introduite.

Enfin, dans un contexte d'enjeux environnementaux croissants, les structures d'insertion sont de plus en plus engagées dans des démarches de développement durable. Cette dimension a été prise en compte au niveau des contextes professionnels de mise en œuvre de plusieurs compétences des trois activités-types et de savoirs et de savoir-faire spécifiques.

[1] Enquête auprès de 131 répondants 2023

### Liste des activités

#### Ancien TP : Encadrant technique d'insertion

Activités :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	5/46

- Organiser et gérer une activité de production et en encadrer l'équipe dans une structure d'insertion
- Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi des salariés en insertion
- Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion

**Nouveau TP** : Encadrant technique d'insertion

Activités :

- Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion
- Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi des salariés en insertion
- Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	6/46



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion	1	Contribuer à la relation client d'une structure d'insertion
		2	Organiser une activité de production en structure d'insertion
		3	Gérer une activité de production dans une structure d'insertion
		4	Encadrer une équipe de salariés en insertion
2	Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi des salariés en insertion	5	Accueillir et mettre en place les conditions favorables à l'intégration de salariés en insertion
		6	Accompagner et suivre les salariés dans leur parcours d'insertion
		7	Travailler en équipe et avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés
3	Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion	8	Préparer les séances d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de compétences en situation de production
		9	Animer des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production
		10	Evaluer les acquis des salariés tout au long du parcours d'insertion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	8/46



## FICHE EMPLOI TYPE

### Encadrant technique d'insertion

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

L'encadrant technique d'insertion assure l'encadrement et l'accompagnement socio-professionnel de salariés en insertion dans une structure d'insertion produisant des biens ou services. L'encadrant technique d'insertion vise l'atteinte des objectifs de production en prenant en compte les objectifs de formation et d'insertion des salariés.

Sous la responsabilité du responsable ou du coordinateur de la structure d'insertion, l'encadrant technique d'insertion organise et gère tout ou partie d'une activité de production dans le respect de la démarche de développement durable de la structure. Son action vise à définir les conditions de réalisation d'un bien ou d'un service, à en préparer et planifier la mise en œuvre et à en suivre la réalisation afin de garantir une prestation conforme aux exigences qualitatives et quantitatives. Il s'appuie sur des outils numériques de gestion de la production de la structure. Il répartit le travail en tenant compte des compétences et des besoins et encadre l'équipe de salariés en insertion en prenant en compte leurs spécificités, notamment d'éventuelles situations de handicap dans une démarche inclusive. Il présente le travail et explique les règles de fonctionnement. Il informe les salariés des règles d'hygiène et de santé-sécurité au travail et s'assure de leur respect. Il donne les consignes et vérifie leur compréhension et leur mise en œuvre. Il anime l'équipe, en favorise la cohésion ainsi que la motivation de ses membres. Il gère les relations interpersonnelles et les conflits.

L'encadrant technique d'insertion participe en lien étroit avec les acteurs internes à l'accueil, à l'accompagnement socio professionnel et au suivi du parcours des salariés en insertion. Il met en œuvre les conditions nécessaires à leur intégration dans la structure. Il construit la relation avec le salarié en insertion. Il détecte les atouts et les freins en situation de travail et contribue à leur prise de conscience par les salariés en insertion.

Il travaille en équipe et avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés. Il partage en interne les informations et analyses sur la situation et les évolutions des salariés en insertion lors d'échanges, réunions et bilans. Il renseigne les outils de suivi. Il alerte dans les situations d'urgence. Dans la limite de son champ d'intervention, il identifie les informations pertinentes relatives aux salariés en insertion à communiquer aux acteurs internes ou externes impliqués dans leur parcours en respectant les règles de confidentialité.

L'encadrant technique d'insertion favorise l'acquisition des compétences et comportements professionnels en situation de production. Il s'appuie sur les situations de travail nécessaires à la réalisation de la production de la structure pour organiser des séances d'apprentissage. Il en prépare le déroulement et la mise en œuvre. Il anime les séances en étant attentif à la pertinence des méthodes pédagogiques et des contenus. Il évalue les acquis tout au long du parcours d'insertion et formalise les résultats afin de permettre une traçabilité de l'acquisition des compétences et comportements professionnels.

L'encadrant technique d'insertion inscrit ses activités dans les missions de la structure et respecte les principes éthiques du métier. Il intervient sous la responsabilité d'un coordinateur ou d'un responsable de structure et rend compte régulièrement de son activité selon les procédures établies par la structure. Il exerce son activité dans la structure ou sur les espaces et locaux dédiés à la réalisation de la production.

L'encadrant technique d'insertion est en contact principalement avec les salariés en insertion de la structure. Il est en relation avec les services techniques internes ou externes. Il échange régulièrement sur les situations, comportements et évolutions des personnes avec le Conseiller en insertion professionnelle (CIP) ou l'Accompagnateur socio professionnel (ASP) et les autres acteurs internes impliqués dans le parcours et le suivi du salarié en insertion. Il peut également être en relation avec les clients et commanditaires.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

le secteur de l'insertion par l'activité économique (Ateliers et chantiers d'insertion (ACI), Entreprises d'insertion (EI), Régies de quartier).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	9/46

L'encadrant technique d'insertion peut également intervenir auprès d'autres publics dans des structures et ateliers d'insertion ou de resocialisation organisés par des collectivités territoriales ou des associations. L'encadrant technique d'insertion peut intervenir dans des Entreprises adaptées (EA) ou des Établissements et services d'accompagnement par le travail (ESAT) sous réserve d'une adaptation à ce secteur.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Encadrant technique d'insertion
- Encadrant technique
- Encadrant de chantier d'insertion
- Encadrant en entreprise d'insertion
- Encadrant technique d'activités d'insertion professionnelle
- Encadrant technique d'insertion socioprofessionnelle

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

Sans objet

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

Correspondances unilatérales entre les CCP de Formateur Professionnel d'Adulte (niveau 5) RNCP 37275 « Concevoir et préparer la formation » et « Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants » et le CCP d'ETI « Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion ».

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

1. Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion

Contribuer à la relation client d'une structure d'insertion

Organiser une activité de production en structure d'insertion

Gérer une activité de production dans une structure d'insertion

Encadrer une équipe de salariés en insertion

2. Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi des salariés en insertion

Accueillir et mettre en place les conditions favorables à l'intégration de salariés en insertion

Accompagner et suivre les salariés dans leur parcours d'insertion

Travailler en équipe et avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés

3. Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion

Préparer les séances d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de compétences en situation de production

Animer des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production

Évaluer les acquis des salariés tout au long du parcours d'insertion

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

Respecter des règles et des procédures

Évaluer ses actions

Traiter des informations

Mobiliser les environnements numériques

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

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	10/46

Convention(s) : Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : CCN des ACI du 31/03/2011  
CCN du secteur d'activité pour les EI

Code(s) NSF :  
332t--Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur

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

K1203 Encadrement technique en insertion professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	11/46



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion

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

A partir de la commande de biens ou de services d'un client, l'encadrant technique d'insertion organise et gère l'activité d'une équipe de salariés en insertion professionnelle.

Dans le respect de son niveau de délégation, l'encadrant technique contribue à la relation avec les clients d'une structure d'insertion. Il analyse les demandes de prestations, conseille sur les produits et services et informe sa hiérarchie ou le client sur leurs conditions de réalisation. En lien avec sa direction, il s'assure de la satisfaction du client tout au long de l'activité de production. A réception de la commande, il anticipe les moyens à mettre en œuvre pour réaliser la prestation.

Il gère l'activité de production en s'appuyant sur les méthodes et les outils de gestion de production de la structure. Il planifie les moyens humains en tenant compte des besoins, des compétences et des situations de handicap éventuelles des salariés en insertion dans une démarche inclusive. Il vérifie l'avancement et la conformité de la production. Il ajuste l'organisation prévue en fonction des aléas.

L'encadrant technique d'insertion encadre une équipe de salariés en insertion en tenant compte des situations de handicap éventuelles. Il identifie et prend en compte leurs compétences. Il présente le cadre de travail et les comportements attendus. Il sensibilise l'ensemble des salariés sur la notion de handicap et informe sur les règles d'hygiène et de sécurité. Il organise les équipes, distribue les tâches, donne les consignes et s'assure de leur compréhension. Il crée un climat favorable à la réalisation de la production et suscite la motivation. Il facilite les relations interpersonnelles et gère les conflits.

L'encadrant technique d'insertion utilise des outils numériques adaptés à la structure d'insertion et au type de production. Tout au long du processus de production, il évalue les risques liés aux activités et s'assure du respect des règles de santé et de sécurité au travail. Il s'informe sur les évolutions techniques et réglementaires de son secteur et de sa spécialité technique.

L'encadrant technique d'insertion exerce son activité dans la structure ou dans les espaces et locaux dédiés à la réalisation de la production dans le respect de la démarche de développement durable de la structure.

Il intervient sous la responsabilité d'un coordinateur ou d'un responsable de structure et rend compte régulièrement de son activité selon les procédures établies par la structure. L'encadrant technique est en relation avec les services techniques internes ou externes.

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

Sans objet.

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

Contribuer à la relation client d'une structure d'insertion  
Organiser une activité de production en structure d'insertion  
Gérer une activité de production dans une structure d'insertion  
Encadrer une équipe de salariés en insertion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	13/46

## Compétences transversales de l'activité type

Respecter des règles et des procédures  
Evaluer ses actions  
Traiter des informations  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	14/46

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi des salariés en insertion

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

L'encadrant technique d'insertion participe à l'accueil, à l'accompagnement et au suivi des salariés en insertion en tenant compte des situations de handicap éventuelles.

Il met en place les conditions nécessaires à l'accueil des salariés. Il favorise et suit leur intégration dans la structure et dans l'équipe. Il prend en compte les besoins spécifiques des salariés en situation de handicap et participe si nécessaire à l'aménagement du poste de travail dans une démarche inclusive.

Il organise la prise de poste, informe sur l'organisation du travail, les règles à respecter et s'assure de leur compréhension. Il construit la relation avec les salariés afin d'accompagner et de suivre en étroite collaboration avec les acteurs internes les salariés en insertion tout au long de leurs parcours.

L'encadrant technique d'insertion repère en situation de travail les atouts et les freins des salariés en insertion. Il en accompagne la prise de conscience. Dans les limites de son champ d'intervention, il identifie avec les salariés en insertion des pistes d'action pour faire évoluer les situations.

L'encadrant technique d'insertion partage en interne les informations et analyses sur la situation et les évolutions des salariés en insertion lors d'échanges, réunions et bilans. Il identifie les informations pertinentes relatives aux salariés en insertion à communiquer aux acteurs internes ou externes impliqués dans leur parcours et leur transmet en respectant les règles de confidentialité.

L'encadrant technique d'insertion travaille en collaboration étroite avec le conseiller en insertion professionnelle ou l'accompagnateur socio-professionnel.

L'encadrant technique intervient sous la responsabilité d'un coordinateur ou responsable de structure et rend compte régulièrement de son activité selon les procédures établies.

Il exerce l'activité dans l'espace de production, dans les locaux de sa structure ou à l'extérieur dans des espaces dédiés.

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

Sans objet

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

Accueillir et mettre en place les conditions favorables à l'intégration de salariés en insertion

Accompagner et suivre les salariés dans leur parcours d'insertion

Travailler en équipe et avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés

#### Compétences transversales de l'activité type

Respecter des règles et des procédures

Evaluer ses actions

Traiter des informations

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	15/46





## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

### Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion

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

L'encadrant technique d'insertion s'appuie sur des situations de travail pour organiser des séances d'apprentissage favorisant l'acquisition de compétences et de comportements professionnels, en articulant les objectifs de production et les objectifs de formation et d'insertion des salariés en tenant compte des situations de handicap éventuelles.

L'encadrant technique d'insertion prépare des séances d'apprentissage en s'appuyant sur les situations de production et les spécificités des salariés en insertion. Il tient compte d'éventuels besoins de salariés en situation de handicap dans une démarche inclusive. Il analyse les activités professionnelles nécessaires à la réalisation des biens et services, en identifie les savoirs, savoir-faire et comportements professionnels attendus. Il détermine les contenus nécessaires, définit les étapes nécessaires à leurs apprentissages et choisit les modalités pédagogiques les plus adaptées pour faciliter ceux-ci. Il choisit et prépare les situations d'évaluation des apprentissages pour chacune des séances.

L'encadrant technique d'insertion anime les séances d'apprentissage en lien avec les situations de travail. Il met en place l'organisation matérielle et présente la situation de formation, afin de lui donner du sens. Il explique les règles d'hygiène et de sécurité, la démarche de développement durable de la structure en lien avec l'activité et s'assure de leur compréhension et de leur respect. Il met en œuvre le déroulement prévu, l'adapte si besoin. Il crée une dynamique d'apprentissage, repère les difficultés et y remédie.

L'encadrant technique d'insertion met en œuvre des situations d'évaluation, selon des modalités et outils adaptés aux types d'évaluation. Il identifie les acquis et les besoins d'apprentissage. Il définit avec les salariés des objectifs en termes de développement de compétences et comportements professionnels attendus. Il s'assure de l'adhésion du salarié en insertion. Il échange régulièrement sur la progression, valorise les réussites, réajuste les objectifs si besoin. Il complète les grilles d'évaluation tout au long du parcours et favorise la traçabilité des évolutions. Il atteste des compétences professionnelles acquises pendant le parcours dans la structure d'insertion.

L'encadrant technique d'insertion analyse sa pratique professionnelle régulièrement. Il actualise ses connaissances et ses compétences au regard des évolutions techniques et pédagogiques. Pour cela, il s'appuie notamment sur formations et des outils et services numériques.

L'encadrant technique d'insertion exerce cette activité en autonomie dans le cadre défini par sa structure. Il intervient dans la structure et sur les chantiers et espaces de production.

Il est en relation avec les salariés en insertion et l'ensemble des professionnels de la structure d'insertion.

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

Sans objet.

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

Préparer les séances d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de compétences en situation de production

Animer des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production

Evaluer les acquis des salariés tout au long du parcours d'insertion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	17/46

## Compétences transversales de l'activité type

Respecter des règles et des procédures  
Evaluer ses actions  
Traiter des informations  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	18/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Contribuer à la relation client d'une structure d'insertion

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

Dans le respect de son niveau de délégation, en s'appuyant sur son expertise technique et sa connaissance de l'offre de services de la structure, identifier les attentes et les besoins du client et clarifier si nécessaire ses attentes afin d'apporter une réponse adaptée.

En interne ou en lien avec le client, conseiller sur les produits, services, matières d'œuvre et matériaux et informer des réglementations et des conditions de réalisation de la production.

S'assurer en lien avec sa direction de la satisfaction du client tout au long de l'activité de production afin d'optimiser la réponse à la demande, et contribuer au développement de l'activité de la structure et à son équilibre économique.

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

Cette compétence est mise en œuvre en relation avec la direction de la structure ou les clients, en présentiel ou à distance, à partir de leurs demandes et leurs besoins et tout au long de l'activité de production. La compétence est déployée dans le respect de la démarche de développement durable de la structure.

Le degré de mise en œuvre de cette compétence est variable selon l'organisation de la structure et le niveau de délégation de l'encadrant technique d'insertion.

#### Critères de performance

Les attentes et besoins du client sont identifiés et clarifiés si nécessaire

Les conseils sur les produits et services, matières d'œuvre et matériaux sont adaptés

Les informations sur les réglementations et les conditions de réalisation de la prestation sont pertinentes

La satisfaction du client est assurée tout au long de l'activité de production en lien avec la direction de la structure

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

Identifier les attentes et besoins des clients

Mettre en œuvre des techniques de communication

Utiliser les outils numériques de communication

Identifier la faisabilité de l'activité de production

Présenter l'offre de services de sa structure selon différentes modalités

Appliquer la démarche de développement durable de la structure

Assurer une traçabilité de la relation client

S'informer des évolutions techniques

Intégrer le règlement général sur la protection des données personnelles dans sa pratique professionnelle

Contribuer à l'amélioration des process

Analyser sa pratique professionnelle

Gérer son temps

Organiser les étapes de mise en place d'un projet

Conseiller un client dans le choix des produits, matières d'œuvre ou matériaux

Respecter son niveau de délégation dans la relation client

Être assertif

Valoriser et promouvoir les prestations de la structure

Garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	19/46

Rendre compte de l'avancement de la production au client  
Gérer son comportement (stress, impulsivité, émotions...)  
Adapter sa posture de service et sa communication aux spécificités du client (personne en situation de handicap,...)

Connaissance de l'Insertion par l'activité économique (IAE) et de son environnement  
Connaissance de la réglementation technique en vigueur  
Connaissance des principes du développement durable  
Connaissance de la démarche de développement durable de la structure  
Connaissances sur l'évolution des matériaux et des process de production de son domaine d'activité dont ceux en lien avec la transition écologique  
Connaissance des règles de communication professionnelle  
Connaissance des outils numériques de communication  
Connaissance des réglementations d'hygiène, de sécurité et de santé au travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	20/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Organiser une activité de production en structure d'insertion

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

Dans le respect des procédures d'organisation de la structure, en prenant en compte ses moyens et la demande du client, réaliser une estimation des moyens humains, des matériels et des matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la réalisation de la prestation en respectant le cadre réglementaire de l'activité. Transmettre son estimation à sa hiérarchie et participer à la formalisation de la réponse.

Convenir des modalités de l'intervention avec sa hiérarchie en tenant compte des activités en cours dans la structure et des impératifs du client.

A réception de la commande, anticiper les moyens humains, les besoins en matériels et matières d'œuvre ou matériaux afin d'organiser la production de manière optimale.

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

Cette compétence est mise en œuvre à partir de la demande du client (particuliers, entreprises, collectivités, bailleurs sociaux, ...), en relation avec le responsable de la structure ou coordinateur technique. La compétence est mise en œuvre en amont de la phase de réalisation. La compétence est déployée dans le respect des procédures d'organisation et de la démarche de développement durable de la structure.

#### Critères de performance

Les procédures d'organisation de la structure sont respectées

Les moyens de la structure sont pris en compte

La demande du client est prise en compte

Les moyens humains, matériels et les matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la réalisation de la prestation sont estimés en respectant le cadre réglementaire de l'activité

Les modalités d'intervention sont définies avec la hiérarchie en tenant compte des activités de la structure et des impératifs du client

Les moyens humains, les besoins en matériels et matières d'œuvre ou matériaux sont anticipés

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

Réaliser un descriptif des travaux ou de la prestation à effectuer

Optimiser l'utilisation de l'eau, l'énergie, les matières premières, les matériaux et produits (gérer, trier, recycler...)

Contribuer à la formalisation d'une offre (devis, estimation, ...)

Analyser les conditions de réalisation et de faisabilité de la prestation

Prendre en compte les règles d'hygiène et de sécurité

Assurer une veille technique et réglementaire

Appliquer la démarche de développement durable de la structure

Analyser sa pratique professionnelle

Identifier les moyens humains, matériels et matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la réalisation de la prestation

Identifier les compétences nécessaires pour réaliser l'activité

Préparer l'activité de production

Organiser le travail prenant en compte les besoins éventuels des personnes en situation de handicap

Être assertif

Informar sa hiérarchie ou le client des contraintes de production

Communiquer avec la hiérarchie sur l'organisation de la production

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	21/46

Connaissance de l'IAE et de son environnement  
Connaissance des normes techniques et réglementaires en vigueur  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité en lien avec l'activité de production  
Connaissance de la démarche de développement durable de la structure  
Connaissance des principes du développement durable  
Connaissances sur l'évolution des matériaux et des process de production de son domaine d'activité dont ceux en lien avec la transition écologique  
Connaissance des éléments constitutifs d'un devis  
Connaissance des outils numériques de communication  
Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle  
Connaissance des principaux acteurs du handicap  
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de la fonction d'ETI

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	22/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Gérer une activité de production dans une structure d'insertion

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

A partir de l'organisation prévue, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des normes techniques, en s'appuyant sur les méthodes, et les outils numériques de gestion de la structure, planifier les moyens humains en tenant compte des besoins et compétences des salariés en insertion. Inventorier les matériels et matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la production. Initialiser la production et suivre sa progression au quotidien. Adapter l'organisation prévue en fonction des aléas. Rédiger des comptes rendus et informer la hiérarchie ou le client lors de points d'étapes afin de garantir la satisfaction du client et la conformité de la prestation.

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

Cette compétence est mise en œuvre en lien avec le responsable de la structure, le coordinateur ou le client, lors de points d'étapes, pendant toute la durée de l'activité, en présentiel ou à distance. Elle s'effectue essentiellement sur le lieu de production, dans le cadre du suivi jusqu'à la réception de la prestation. La compétence est mise en œuvre dans le respect de la démarche de développement durable de la structure.

#### Critères de performance

Les conditions d'hygiène et de sécurité sont prises en compte  
Les normes techniques sont respectées  
Les méthodes et les outils numériques de gestion de la structure sont mobilisés  
La planification des moyens humains tient compte des besoins et des compétences des salariés en insertion en tenant compte des situations éventuelles de handicap  
Les matériels et matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la production sont inventoriés  
L'initialisation et le suivi de la progression de la production est efficient  
L'organisation prévue est adaptée en fonction des aléas  
La pratique est analysée pour la faire évoluer

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

Identifier les risques professionnels dans l'espace de production  
S'assurer du respect des règles d'hygiène et de sécurité  
S'assurer de la mise en œuvre des normes techniques réglementaires  
Optimiser l'utilisation de l'eau, l'énergie, les matières premières et les matériaux et produits (gérer, trier, recycler...)  
Planifier, gérer et suivre la production  
Utiliser des outils numériques de planification, gestion et de suivi de la production  
Rédiger des comptes rendus  
S'informer des évolutions techniques et réglementaires  
Contribuer à l'évaluation des risques professionnels  
Appliquer la démarche de développement durable de la structure  
Analyser sa pratique professionnelle

Planifier les moyens humains en tenant compte des besoins et capacités des salariés en insertion  
Inventorier les matériels et matières d'œuvre ou matériaux nécessaires à la production  
Gérer les aléas liés à la production  
Effectuer des points d'étape et des bilans  
Gérer les stocks et les approvisionnements à l'aide des outils numériques de la structure  
Vérifier la réalisation de l'activité (délais, quantité, qualité)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	23/46

Prendre en compte les compétences et les situations de handicap éventuelles des salariés en insertion  
Rendre compte de l'évolution de la production, oralement et à l'aide d'outils numériques  
Participer à des réunions techniques avec les partenaires  
Gérer son comportement (stress, impulsivité, émotions)

Connaissance des normes techniques et réglementations en vigueur  
Connaissance de méthodes de gestion de production  
Connaissance d'outils de planification et de gestion de la production  
Connaissance de la démarche de développement durable de la structure  
Connaissance des principes du développement durable  
Connaissances sur l'évolution des matériaux et des process de production de son domaine d'activité en lien avec la transition écologique  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des principes de base de la prévention des risques  
Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle  
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de la fonction d'ETI

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	24/46



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Encadrer une équipe de salariés en insertion

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

Dans le respect du droit du travail, informer et former les salariés en insertion aux règles d'hygiène et de sécurité et veiller à leur respect. Etablir les plannings et répartir le travail à partir des compétences, des besoins et des projets professionnels possibles des salariés en insertion en tenant compte des éventuelles situations de handicap. Transmettre des consignes aux salariés en insertion et s'assurer de leur compréhension. Adapter son style de management en fonction des situations rencontrées et des profils des membres de l'équipe, gérer les conflits et analyser sa pratique professionnelle afin d'améliorer la cohésion d'équipe et de créer un climat de travail favorable.

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

Cette compétence s'exerce auprès d'un public diversifié sur le lieu de l'activité de production de la structure et dans le bureau de l'ETI dès l'arrivée des personnes accueillies et tout au long de leur parcours dans la structure d'insertion.

#### Critères de performance

L'information et la formation sur les règles d'hygiène et de sécurité sont adaptées au contexte et aux risques propres à l'activité

Le respect des règles d'hygiène et de sécurité est vérifié

Les plannings sont établis et le travail est réparti en s'appuyant sur les compétences et besoins des salariés en insertion en tenant compte des éventuelles situations de handicap

Les consignes sont transmises et leur compréhension est vérifiée

Le style de management est adapté en fonction des situations et des profils des membres de l'équipe

Les situations conflictuelles sont gérées

La pratique professionnelle est analysée en vue de la faire évoluer

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

Appliquer les règles d'exécution du contrat de travail et du règlement intérieur

Veiller au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques professionnels

Réaliser des plannings de présence

Repérer les motivations des salariés en insertion

Identifier et valoriser les compétences des salariés

Identifier les freins à l'insertion et les leviers pour les gérer à l'interne ou à l'externe

Prendre en compte les personnes en situation de handicap et les éventuelles contre-indications

Prévenir ou gérer les situations conflictuelles

Distinguer faits, opinions et sentiments

S'assurer de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles

Utiliser des outils numériques de communication

Analyser sa pratique professionnelle

Suivre l'assiduité des personnes

Gérer le temps de travail, les congés et les absences des salariés en collaboration avec les acteurs internes

Répartir les tâches en fonction des compétences des salariés

Susciter la motivation

Favoriser le bien vivre et travailler ensemble

Sensibiliser les équipes au handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	25/46

Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées au public  
 Adapter son style de management aux membres de l'équipe  
 S'assurer du caractère compréhensible des consignes  
 Se montrer assertif  
 Faire preuve d'impartialité et d'objectivité  
 Gérer son comportement (stress, impulsivité, émotions...)  
 Appliquer les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe  
 Prendre en compte les compétences et les éventuelles situations de handicap des salariés en insertion

Connaissance de base de la législation du travail (santé et sécurité...)  
 Connaissance des techniques de communication facilitant les relations interpersonnelles  
 Connaissance des styles de management  
 Connaissance de techniques de gestion de conflits  
 Connaissance des principaux atouts et freins à l'insertion (comportements professionnels attendus en entreprise, addictions, mobilité...)  
 Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
 Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle  
 Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de la fonction d'ETI

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	26/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Accueillir et mettre en place les conditions favorables à l'intégration de salariés en insertion

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

Dans le respect de la procédure d'accueil et d'intégration de la structure et des principes éthiques de la relation d'accompagnement, préparer les ressources matérielles (Equipements de protection individuelle (EPI), livret d'accueil, d'accompagnement et de suivi,...) et planifier les premiers jours de travail du nouveau salarié en insertion. Accueillir le salarié en insertion et recueillir les informations nécessaires à son accompagnement auprès de lui ou du conseiller en insertion professionnelle (parcours, situation personnelle, projet professionnel, ...). Informer le salarié en insertion sur les conditions et l'organisation du travail et les règles à respecter, et s'assurer de leur compréhension. Définir les modalités d'accueil du nouveau salarié avec l'équipe de travail afin de faciliter son intégration et de sécuriser le parcours d'insertion.

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

Cette compétence est mise en œuvre, en collaboration avec les acteurs internes, lors du premier contact avec la personne accueillie et pendant la phase de recrutement et d'intégration.

#### Critères de performance

La procédure d'accueil et d'intégration de la structure est respectée en tenant compte des éventuelles situations de handicap

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement sont respectés

La préparation des ressources matérielles est effective

Les premiers jours de travail du salarié en insertion sont planifiés

Les informations nécessaires à l'accompagnement sont recueillies

Les informations sur les conditions, l'organisation du travail et les règles à respecter sont claires et adaptées au profil du nouveau salarié

Les modalités d'accueil du nouveau salarié sont définies avec l'équipe de travail

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

Participer en lien avec les acteurs internes au processus de recrutement de la structure

Accueillir le nouveau salarié en insertion et suivre son intégration au sein de l'équipe

Présenter le rôle de l'ETI et les missions de la structure

Présenter le fonctionnement et l'organisation de la structure d'insertion

Informer les salariés des règles de recueil et de partage des informations le concernant au sein de la structure

Mettre en place les adaptations nécessaires au poste de travail

Mettre en œuvre des pratiques non discriminatoires

Mettre en œuvre les techniques de communication

Respecter les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe

Respecter les procédures de la structure visant la sécurité des données personnelles

Coconstruire ou adapter des outils favorisant l'accueil

Analyser sa pratique professionnelle

Planifier l'accueil et l'intégration des nouveaux salariés

Préparer les ressources matérielles (EPI, livret d'accueil,...)

Créer des conditions favorisant l'engagement de la personne accueillie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	27/46

Préparer l'équipe à l'accueil de nouveaux salariés  
Accueillir et intégrer un nouveau salarié en insertion en situation de handicap

Mettre en œuvre des attitudes d'empathie, de non-jugement, d'assertivité et de bienveillance  
Adapter son vocabulaire et vérifier la compréhension de son interlocuteur  
Présenter les outils favorisant l'accueil et l'intégration  
Présenter le nouveau salarié à l'équipe de travail

Connaissance des conditions d'inscription en Structure d'insertion par l'activité économique (SIAE)  
Connaissance du fonctionnement des SIAE  
Connaissance des modalités d'exécution du contrat de travail  
Connaissance du règlement intérieur de la structure  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité applicables à la structure  
Connaissance des étapes de la procédure de recrutement, d'accueil et d'intégration de la structure  
Connaissance des publics spécifiques (allocataires de minima sociaux, jeunes de moins de 26 ans, Personnes en situation de handicap (PSH), seniors, migrants, personnes sous main de justice...)  
Connaissance des principaux atouts et freins à l'insertion (comportements professionnels attendus en entreprise, addictions, mobilité...)  
Connaissance du cadre légal de la non-discrimination  
Connaissance de la réglementation relative à la discrétion professionnelle et au respect de la vie privée  
Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés  
Connaissance des principes éthiques de la relation d'accompagnement : non-jugement, égalité de traitement, équité et bienveillance  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques  
Connaissance des principaux acteurs du handicap  
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de la fonction d'ETI

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	28/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Accompagner et suivre les salariés dans leur parcours d'insertion

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

Dans le respect des principes éthiques de la relation d'accompagnement, à partir des observations et analyses faites lors de situations de travail et lors des temps d'échanges formels et informels, repérer les atouts et les freins des salariés en insertion et en accompagner la prise de conscience. Dans le respect des limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion, définir avec les salariés en insertion des pistes pour lever les freins et conforter leurs atouts. Gérer les situations d'urgence en équipe ou seul. Repérer les évolutions des compétences métier et comportementales. Formaliser les informations concernant le parcours d'insertion à l'aide d'outils numériques de suivi afin de favoriser la continuité du parcours d'insertion dans la structure et de contribuer à la réussite de l'insertion socioprofessionnelle du salarié.

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

Cette compétence s'exerce en étroite collaboration avec le conseiller en insertion professionnelle tout au long du parcours d'insertion, sur le lieu de travail de manière informelle et formelle (entretiens tripartites, réunions de suivi, de bilan...).

#### Critères de performance

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement sont connus et respectés  
Les atouts et les freins des salariés en insertion sont repérés et leur prise de conscience est accompagnée  
Les limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion sont respectées  
Des pistes d'action sont définies avec les salariés en insertion pour lever leurs freins et conforter leurs atouts  
Les situations d'urgence sont gérées en équipe ou seul  
Les évolutions des compétences métier et comportementales sont repérées  
Les informations recueillies concernant le parcours d'insertion sont formalisées à l'aide d'outils numériques de suivi

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

Conduire des entretiens (d'accompagnement, de suivi, d'évaluation...)  
Identifier les atouts, les potentiels et les compétences des personnes accueillies  
Identifier les freins à l'insertion et les leviers pour les gérer à l'interne ou à l'externe  
Repérer les difficultés des personnes au travail pouvant relever du champ du handicap  
Repérer les situations de vulnérabilité des personnes  
Accompagner au changement de comportement en situation de travail  
Rendre compte dans les outils de suivi de la structure des évolutions des personnes accompagnées  
Rester dans les limites de son champ d'intervention  
Mettre en œuvre une écoute active  
Distinguer faits, opinions et sentiments  
Mettre en œuvre le règlement intérieur de la structure  
Produire des écrits professionnels conformes aux attendus de la structure  
Préparer les éléments pour les bilans de suivi et les transmettre aux acteurs internes  
Analyser sa pratique professionnelle

Planifier des temps d'échanges avec les acteurs internes (CIP, Coordinateur...)  
Planifier des temps d'échanges formels avec les salariés  
Evaluer les situations d'urgence et alerter si nécessaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	29/46

Aider à maintenir la motivation sur la durée des parcours  
 Garder une juste distance avec le salarié en insertion dans la relation d'accompagnement  
 Aider à la prise de décision  
 Mettre en œuvre les principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure  
 Mettre en œuvre des attitudes d'empathie, de non-jugement, d'assertivité et de bienveillance  
 Respecter les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe  
 Respecter les procédures de la structure visant la sécurité des données personnelles  
 Mettre en œuvre des pratiques non discriminatoires  
 Gérer ses comportements (stress, impulsivité, émotions...)

Connaissance des acteurs de l'insertion et de leur champ d'intervention  
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
 Connaissance de son périmètre d'intervention  
 Connaissance des atouts et des freins des publics en insertion  
 Connaissances des théories de la motivation et de l'engagement  
 Connaissance des publics spécifiques (allocataires de minima sociaux, jeunes de moins de 26 ans, Personnes en situation de handicap (PSH), seniors, migrants, personnes sous main de justice...)  
 Connaissance de la réglementation relative à la discrétion professionnelle et au respect de la vie privée  
 Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés  
 Premier niveau de connaissance des dispositifs et des modalités de reconnaissance des savoir-faire professionnels (RSFP, RAE, VAE,...)  
 Connaissance des principes éthiques de la relation d'accompagnement : non-jugement, égalité de traitement, équité et bienveillance  
 Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
 Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques  
 Connaissance des principaux acteurs du handicap  
 Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de la fonction d'ETI

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	30/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Travailler en équipe et avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés

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

Dans le respect des procédures définies par la structure et des limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion, identifier et partager en interne ou en externe les informations et analyses sur la situation et les évolutions du salarié en insertion lors d'échanges, réunions et bilans. Contribuer aux prises de décisions relatives aux parcours d'insertion des salariés dans la structure afin d'apporter des réponses concertées et de favoriser la réussite du parcours d'insertion.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du parcours d'insertion des salariés. Elle est mise en œuvre avec les acteurs internes ou partenaires externes impliqués dans l'accompagnement ou le suivi des salariés en présentiel ou à distance. Elle est notamment mise en œuvre lors des réunions, des bilans et des échanges interpersonnels.

#### Critères de performance

Les procédures définies par la structure sont respectées  
Les limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion sont connues et respectées  
Les informations et analyses de la situation et les évolutions du salarié en insertion sont identifiées et partagées en interne ou en externe lors d'échanges, réunions et bilans  
La contribution aux décisions concernant les parcours d'insertion est effective

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

Identifier les informations pertinentes favorisant la prise de décisions  
Coanimer des réunions  
S'informer des dispositifs, mesures d'insertion et des acteurs impliqués  
Utiliser les outils numériques de communication  
Analyser sa pratique professionnelle

Initier ou participer à des temps d'échanges en équipe concernant les personnes accompagnées  
Organiser une réunion à distance

Recueillir les informations pertinentes relatives aux salariés d'insertion  
Informer l'équipe pluri professionnelle des changements de comportements des personnes  
Communiquer les éléments significatifs du parcours d'insertion des personnes  
Solliciter les partenaires ou le réseau d'acteurs notamment lors de situations d'urgence  
Être assertif  
Gérer ses comportements (stress, impulsivité, émotions...)  
Respecter les règles de confidentialité dans la communication avec les personnes et dans les échanges professionnels en interne et en externe  
Respecter les procédures de la structure visant la sécurité des données personnelles

Connaissance des acteurs de l'insertion et de leur champ d'intervention  
Connaissance des principaux partenaires de l'IAE  
Connaissance des missions des membres de l'équipe pluri professionnelle  
Connaissance des limites de son champ d'intervention  
Connaissance de la réglementation relative à la discrétion professionnelle et au respect de la vie privée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	31/46

Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés  
Connaissance des publics spécifiques (allocataires de minima sociaux, jeunes de moins de 26 ans, Personnes en situation de handicap (PSH), seniors, migrants, personnes sous main de justice...)  
Connaissance des définitions et des enjeux relatifs au handicap, à la discrimination, à l'aménagement raisonnable, à l'accessibilité universelle et à la conception universelle  
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques  
Connaissance des principaux acteurs du handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	32/46



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Préparer les séances d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de compétences en situation de production

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

A partir des objectifs de production, définir les étapes nécessaires à la réalisation des biens et services, analyser les tâches à effectuer et définir les savoirs, savoir-faire et comportements attendus. Définir les prérequis, identifier les acquis des salariés et leurs besoins d'apprentissage. Déterminer les contenus à acquérir et identifier les différentes étapes facilitant les apprentissages. Définir les objectifs et les méthodes pédagogiques les plus pertinentes. Identifier les ressources matérielles et pédagogiques les mieux adaptées. Choisir les situations d'évaluation. Anticiper les difficultés d'apprentissage et prévoir des remédiations afin d'organiser des séances d'apprentissage favorisant l'acquisition des compétences des salariés et la réalisation de la production de la structure.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du parcours d'insertion des salariés. Elle est mise en œuvre en amont de l'animation de séances d'apprentissage.

#### Critères de performance

Les étapes nécessaires à la production des biens et services sont définies  
Les tâches à effectuer sont analysées et décomposées en savoirs, savoir-faire et comportements professionnels attendus  
Les prérequis, les acquis et les éventuelles situations de handicap sont identifiés  
Les besoins d'apprentissage des salariés sont identifiés  
Les contenus sont déclinés en différentes étapes facilitant les apprentissages  
Les objectifs et les méthodes pédagogiques sont adaptés aux besoins des apprenants et cohérents par rapport aux objectifs de production  
Les ressources matérielles et pédagogiques sont adaptées à la séance d'apprentissage et au public  
Les situations d'évaluation permettent l'évaluation des compétences  
Les difficultés d'apprentissage sont anticipées et des remédiations sont prévues

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

Définir les activités et tâches nécessaires à la production  
Evaluer les risques liés aux activités de travail  
Décomposer une tâche professionnelle en savoirs, savoir-faire et comportements professionnels  
Identifier les acquis et les besoins d'apprentissage des salariés en insertion  
Identifier les prérequis d'une séance d'apprentissage  
Formuler des objectifs pédagogiques  
Choisir des modalités d'évaluation  
Construire un scénario de séance d'apprentissage en situation de travail  
Mettre en œuvre différentes méthodes pédagogiques  
Favoriser une démarche réflexive de l'apprenant  
Construire des outils d'évaluation des apprentissages  
Assurer une veille technique sur les évolutions techniques et réglementaires de l'activité  
Concevoir des séances d'apprentissage éco-responsables  
Concevoir des séances d'apprentissage intégrant la sensibilisation aux écogestes

Préparer les ressources formatives d'une séance d'apprentissage  
Préparer les modalités d'évaluation d'une séance d'apprentissage  
Préparer les outils d'évaluation d'une séance d'apprentissage

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	33/46

Anticiper l'organisation matérielle pour le déroulement de la séance  
Anticiper les aléas en prévoyant des solutions alternatives

Connaissance des éléments constitutifs de la compétence  
Connaissance des différentes méthodes pédagogiques  
Connaissance des différentes modalités d'évaluation  
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle  
Connaissance de la démarche de développement durable de la structure  
Connaissance des principes du développement durable  
Connaissances sur l'évolution des matériaux et des process de production de son domaine d'activité en lien avec la transition écologique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	34/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Animer des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production

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

En s'appuyant sur sa préparation et en prenant les mesures de prévention des risques adaptées, installer les équipements et mettre à disposition des salariés les ressources nécessaires. Présenter la séance aux salariés, informer sur les règles d'hygiène et de sécurité. Mettre en œuvre le scénario pédagogique et l'adapter si besoin. S'appuyer sur les représentations et les acquis des salariés en insertion, présenter les gestes techniques conformes aux attendus de la profession et à la démarche de développement durable de la structure. Favoriser l'autonomie des salariés, les accompagner dans les apprentissages et remédier à leurs difficultés. Mettre en œuvre les évaluations prévues, analyser sa pratique professionnelle, afin de favoriser l'acquisition des compétences et comportements professionnels et la réalisation de la production de la structure.

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

Cette compétence s'exerce sur le poste de travail, lors des situations de production ou dans des salles aménagées. Elle est mise en œuvre en individuel ou en collectif et les interactions sont privilégiées. La compétence est déployée dans le respect de la démarche de développement durable de la structure.

#### Critères de performance

Les équipements et ressources nécessaires au déroulement de la séance sont installés et mis à disposition

La séance et les règles d'hygiène et de sécurité sont présentées

Le scénario pédagogique est adapté si besoin en tenant compte des éventuelles situations de handicap

Les représentations et acquis des salariés en insertion sont pris en compte

Les gestes techniques présentés sont conformes aux attendus de la profession et à la démarche de développement durable de la structure

L'autonomie des salariés en insertion est favorisée

Les difficultés d'apprentissage sont identifiées et des remédiations sont proposées

Les évaluations prévues sont réalisées en tenant compte des éventuelles situations de handicap

La pratique professionnelle est analysée pour la faire évoluer

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

Contextualiser les apprentissages et leur donner du sens

Mettre en œuvre des méthodes pédagogiques adaptées aux publics et aux apprentissages visés

Créer les conditions de mise en œuvre de la compétence

Mettre en œuvre des techniques de remédiation des difficultés d'apprentissage

Evaluer les apprentissages

Appliquer les principes de prévention des risques professionnels

Sensibiliser les salariés à la démarche de développement durable de la structure

Appliquer et faire appliquer la démarche de développement durable de la structure

Analyser sa pratique professionnelle

Assurer la traçabilité de la formation des salariés à l'aide d'outils numériques

Mettre en place les moyens matériels nécessaires au déroulement de la séance

Adapter ses interventions en fonction des salariés et de leurs besoins

Prendre en compte les représentations et les acquis des salariés en insertion

Utiliser un vocabulaire favorisant la compréhension des consignes et les apprentissages

Faire preuve d'empathie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	35/46

Favoriser les interactions dans l'animation des séances  
Être attentif au verbal et au non verbal pour repérer les difficultés d'apprentissage  
Valoriser les réussites

Connaissance des différents niveaux de mise en œuvre de la compétence  
Connaissance des principales méthodes et techniques pédagogiques  
Connaissance des différentes modalités d'évaluation  
Premier niveau de connaissance des dispositifs et des modalités de reconnaissance des savoir-faire professionnels (Reconnaissance des savoir-faire professionnels (RSFP), Reconnaissance des acquis de l'expérience (RAE), Validation des acquis de l'expérience (VAE), ...)  
Premier niveau de connaissance sur l'Action de formation en situation de travail (AFEST)  
Connaissance des publics spécifiques (jeunes de moins de 26 ans, Personnes en situation de handicap (PSH), seniors, migrants, personnes sous main de justice, ...)  
Connaissance de la démarche de développement durable de la structure  
Connaissance des principes du développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	36/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Evaluer les acquis des salariés tout au long du parcours d'insertion

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

En s'appuyant sur la connaissance des différents types, modalités et outils d'évaluation, en tenant compte des projets d'insertion des salariés, identifier leurs acquis et leurs atouts, et déterminer leurs besoins d'apprentissage. Définir avec les salariés des objectifs et des étapes, et faire le point sur leur progression. Leur restituer les résultats, valoriser les réussites et déterminer des axes de progrès. Réajuster les objectifs si besoin. Compléter les grilles d'évaluation et formaliser les résultats des évaluations. Compléter les documents attestant des compétences professionnelles acquises. Partager les évolutions et les bilans des évaluations avec les partenaires internes et externes de l'insertion afin de suivre le salarié tout au long du parcours dans la structure et de mesurer les évolutions.

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

Cette compétence s'exerce dès l'intégration des salariés en insertion dans la structure, en situation de travail et lors des séances d'apprentissage, tout au long de leurs parcours. Les outils de suivi et d'évaluation sont couramment utilisés dans la mise en œuvre de cette compétence et facilitent les échanges avec les salariés en insertion, l'équipe de la structure et les partenaires externes.

#### Critères de performance

Les différents types, modalités et outils d'évaluation sont connus  
Les projets d'insertion des salariés sont pris en compte en tenant compte des éventuelles situations de handicap  
Les acquis et atouts des salariés sont identifiés  
Les besoins d'apprentissage sont déterminés  
Les objectifs et étapes du parcours sont définis avec les salariés en insertion  
La restitution des résultats permet aux salariés en insertion de repérer leurs réussites et leurs axes de progression  
Les objectifs sont réajustés si nécessaire  
Les grilles d'évaluation sont complétées et les résultats des évaluations sont formalisés  
Les évolutions et bilans sont partagés avec les acteurs internes et externes impliqués

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

Repérer les comportements professionnels attendus en entreprise  
Identifier les compétences et les comportements professionnels acquis  
Fixer des objectifs et des étapes de progression avec le salarié  
Construire ou adapter des outils d'évaluation  
Formaliser les évolutions des compétences et des comportements professionnels des salariés en insertion  
Compléter les documents attestant des compétences professionnelles acquises  
S'assurer de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles  
Faire le lien entre l'activité support et des certifications existantes  
Analyser sa pratique professionnelle

Préparer les outils et modalités d'évaluation  
Mettre en œuvre les différents types et modalités d'évaluation  
Préparer les bilans d'évaluation

Mettre en œuvre des attitudes d'écoute active  
Utiliser les techniques de communication  
Informers les salariés en insertion sur les modalités d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	37/46

Réaliser des entretiens d'évaluation  
Restituer les résultats des évaluations  
Valoriser les acquis et les réussites  
Définir avec les salariés en insertion des axes d'amélioration

Connaissance des types d'évaluation  
Connaissance des modalités d'évaluation  
Connaissance des outils d'évaluation  
Connaissances des théories de la motivation et de l'engagement  
Premier niveau de connaissance des dispositifs de l'Action de formation en situation de travail (AFEST)  
Premier niveau de connaissance des dispositifs et des modalités de reconnaissance des savoir-faire professionnels (Reconnaissance des savoir-faire Professionnels (RSFP), Reconnaissance des acquis de l'expérience (RAE), Validation des acquis de l'expérience (VAE), ...)  
Connaissance des publics spécifiques (allocataires de minima sociaux, jeunes de moins de 26 ans, Personnes en situation de handicap (PSH), seniors, migrants, personnes sous main de justice...)  
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	38/46

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Respecter des règles et des procédures

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

Afin de contribuer au bon fonctionnement de la structure et au maintien de la qualité de service, comprendre, appliquer, expliquer le sens aux salariés en insertion et faire mettre en œuvre les règles et les procédures de la structure (le règlement intérieur, la prévention des risques professionnels, le règlement général sur la protection des données (RGPD), les exigences de traçabilité, la démarche de développement durable de la structure...) dans le cadre des différentes situations professionnelles.

#### Critères de performance

Les règles et les procédures de la structure dans le cadre des différentes situations professionnelles sont comprises par l'encadrant technique d'insertion

Les règles et les procédures de la structure dans le cadre des différentes situations professionnelles sont appliquées par l'encadrant technique d'insertion

Le sens des règles et des procédures de la structure est expliqué aux salariés en insertion

Les règles et les procédures de la structure, dans le cadre des différentes situations professionnelles, sont mises en œuvre par les salariés en insertion

### Evaluer ses actions

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

En s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique professionnelle, revenir sur les situations rencontrées dans l'organisation et la gestion de la production, l'encadrement de l'équipe, l'accueil et l'accompagnement et la préparation et l'animation de séances. Analyser ses interventions, comportements et choix. Décrire les faits, exprimer les émotions ressenties, évaluer sa manière d'agir, identifier les points forts et les axes d'amélioration, afin de mieux appréhender les situations futures et d'améliorer l'efficacité de son activité.

#### Critères de performance

Une démarche d'analyse de pratique professionnelle est mobilisée

Les facteurs déterminants d'une situation sont repérés

Les points forts sont identifiés

Les axes d'amélioration sont repérés

Des solutions d'ajustement des pratiques professionnelles sont envisagées

### Traiter des informations

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

Recueillir des informations en s'appuyant sur des modalités diversifiées (échanges avec des professionnels, internet...) et en vérifier la pertinence. Identifier les sources référentes, rechercher des informations concernant l'ensemble des évolutions techniques et réglementaires, actualiser ses connaissances afin de se tenir informé des innovations techniques, d'améliorer ses pratiques professionnelles et d'agir en conformité avec la réglementation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	39/46

## Critères de performance

Les différentes modalités (échanges avec des professionnels, internet...) favorisant la veille sont utilisées  
Les sources référentes sont identifiées  
Les évolutions techniques et réglementaires sont repérées  
Les connaissances sont actualisées

## Mobiliser les environnements numériques

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

Produire et renseigner les documents nécessaires à l'organisation et à la gestion de la production et au suivi des personnes à l'aide des outils numériques (logiciels bureautiques et professionnels) adaptés ou en vigueur dans la structure. Actualiser les documents, en assurer la conservation et la traçabilité. Mettre à jour les ressources pédagogiques, communiquer avec les interlocuteurs, recueillir et partager les informations via les différents canaux numériques en veillant à la bonne image de la structure. Organiser des réunions à distance ou y participer, utiliser des outils collaboratifs avec des méthodes de travail efficaces, en interne et avec des partenaires externes.

## Critères de performance

Les outils numériques (logiciels bureautiques et professionnels) sont utilisés à bon escient dans l'activité de l'encadrant techniques d'insertion  
Les documents sont actualisés et leur conservation permet leur traçabilité  
Les services Internet sont utilisés pour communiquer, recueillir et partager les informations dans le respect de la législation  
Les outils collaboratifs sont utilisés à bon escient

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	40/46



## Glossaire technique

### Conception universelle

C'est la conception de tout aménagement, produit, équipement, programme ou service qui puisse être utilisé par toute personne, sans nécessiter ni d'adaptation ni de conception spéciale, et ce quels que soient son sexe, son âge, sa situation ou son handicap. Cette notion renvoie à l'accessibilité et est mentionnée dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

### Démarche de développement durable

Démarche définie et mise en œuvre par une structure qui favorise un mode de développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Cette démarche agit sur trois dimensions interdépendantes : la dimension environnementale, la dimension sociale et la dimension économique.

### Discrimination

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi (sexe, âge, état de santé...) et dans un domaine cité par la loi, par exemple l'embauche.

### Handicap

Selon la loi, « Constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

### Prestation

« Fourniture ou travail exécuté pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuelle" (Larousse).

### Principes éthiques

« Ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un » (Larousse). Pour les ETI, les principes éthiques de la relation d'accompagnement communément admis par la profession sont la bienveillance et le non-jugement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	41/46

## Salarié en insertion

Un salarié en insertion est une personne sans emploi et rencontrant des difficultés sociales et professionnelles orientée vers une structure dans le cadre de l'insertion par l'activité économique (IAE). Il s'engage dans un contrat de travail et bénéficie d'un accompagnement renforcé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	42/46

# 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
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	43/46

## **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
ETI	REAC	TP-00448	06	14/10/2024	14/10/2024	44/46

**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."

