



# 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	05	05/09/2019	03/09/2019	1/46



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	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	05	05/09/2019	03/09/2019	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 2012 en trois activités types. Elle est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Dans un contexte de précarité et d'exclusion professionnelle persistantes de nombreux publics, les structures d'insertion continuent à jouer un rôle fondamental. Les fondamentaux du métier d'encadrant technique d'insertion restent inchangés. Cependant, l'analyse du travail met en évidence des réalités et des évolutions significatives qui impactent l'emploi :

On constate une multiplicité des lieux d'exercice de l'emploi d'ETI[1]. Si les ETI travaillent à 78% dans des SIAE, 22 % travaillent dans d'autres structures d'insertion. Ceci a conduit à modifier les intitulés des activités types et des compétences pour prendre en compte cette dimension.

On observe également que certaines problématiques rencontrées par les publics accueillis sont plus prégnantes. L'ETI accompagne davantage de personnes ayant des difficultés à mettre en œuvre les comportements attendus en entreprise. Le nombre de personnes en situation d'addictions est en augmentation, ainsi que celui des personnes rencontrant des difficultés à se déplacer. Des savoirs et des savoir-faire ont été introduits en conséquence dans les activités types une et deux.

On constate également que le numérique tient une place croissante dans l'activité des ETI. Ils intègrent très majoritairement des outils numériques dans l'ensemble de leurs activités. Une nouvelle compétence transversale « Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle » est donc venue enrichir le précédent référentiel.

Face à la complexité des situations sociales rencontrées par les salariés en insertion, l'importance accrue du travail d'équipe et du travail en réseau et en partenariat a également été mise en avant. Cette évolution a conduit à une actualisation des contours des compétences de l'activité type « Participer à l'accueil, l'accompagnement socio professionnel et au suivi des salariés en insertion ».

L'importance croissante de la relation et du conseil aux clients[2] pour optimiser l'activité de production a conduit à la création d'une nouvelle compétence « Développer et entretenir la relation avec les clients d'une structure d'insertion ».

Dans un contexte d'évolution rapide, il est apparu que l'ETI réalisait un travail de veille pour suivre les évolutions techniques qui impactent la plupart des métiers en lien avec une activité support à l'insertion, et pour se tenir informé sur les politiques publiques impactant l'insertion. Cette dimension a été prise en compte par la création d'une nouvelle compétence transversale « Assurer une veille informationnelle ».

Enfin, l'ETI doit intégrer dans son activité le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD). Des savoirs et des savoir-faire ont été ajoutés dans les activités types une et deux.

[1] Enquête auprès de 94 répondants en 2018

[2] 69% des répondants déclarent exercer des activités de relation / conseil avec les clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	5/46

## Liste des activités

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

#### Activités :

- Organiser et gérer une activité de production dans une structure d'insertion par l'activité économique (SIAE)
- Participer à l'accompagnement socio professionnel et au suivi des salariés dans leur parcours d'insertion
- Faire acquérir des compétences et comportements professionnels en situation de production

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

#### Activités :

- 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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 en encadrer l'équipe dans une structure d'insertion	1	Développer ou entretenir la relation avec les clients 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, en partenariat et en réseau 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	05	05/09/2019	03/09/2019	8/46



## FICHE EMPLOI TYPE

### Encadrant technique d'insertion

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

L'encadrant technique d'insertion (ETI) assure l'encadrement et l'accompagnement socio-professionnel de personnes éloignées du marché du travail et en parcours d'insertion dans une structure d'insertion produisant des biens ou services. Il a pour finalité l'atteinte des objectifs de production en prenant en compte les objectifs de formation et d'insertion des salariés.

Sous l'autorité 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. 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 d'organisation et de gestion de la production. Il répartit le travail en tenant compte des aptitudes et des besoins et encadre l'équipe de salariés en insertion. Il présente le travail, explique les règles de fonctionnement. Il informe sur les 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 et suscite la motivation. Il gère les relations interpersonnelles et les conflits.

L'encadrant technique d'insertion participe 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 et contribue à leur prise de conscience par les salariés en insertion. Il travaille en équipe, en réseau et en partenariat. Il analyse les situations et transmet les informations aux interlocuteurs impliqués dans le parcours d'insertion des personnes accompagnées. Il alerte dans les situations d'urgence. Dans la limite de son champ d'intervention, il construit avec le salarié des pistes d'actions pour améliorer les situations et donne des informations sur les professionnels et dispositifs facilitant le parcours d'insertion. Il échange sur les évolutions des personnes en insertion avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion. Il renseigne les outils de suivi.

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, des contenus et s'assure de l'acquisition des apprentissages. 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. Il atteste des compétences professionnelles acquises dans la structure d'insertion.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'encadrant technique d'insertion intervient majoritairement dans le secteur de l'insertion par l'activité économique (Ateliers et Chantiers d'Insertion, Entreprises d'Insertion, Régies de Quartier).

Il 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 ou des Etablissements et Services d'Aide 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	9/46

- Encadrant de chantier d'insertion
- Encadrant technique d'activité d'insertion
- Encadrant technique, pédagogique et social

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

Néant

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

Avec le Titre Technicien Moniteur d'Atelier en milieu de travail protégé (TMA) :

Correspondances sur les CCP :

- Organiser et gérer une activité de production et en encadrer l'équipe dans une structure d'insertion (ETI) / Animer, organiser et gérer la production ou les prestations de service d'une équipe dans la structure et/ou hors les murs (TMA)

- Organiser des séances d'apprentissages en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion (ETI) / Gérer, développer les compétences individuelles et participer à leur évaluation (TMA)

Pas de correspondance sur le CCP :

- Participer à l'accueil, à l'accompagnement socio-professionnel et au suivi de salariés en insertion (ETI) / Accompagner les personnes accueillies dans l'atelier, au sein d'une équipe pluri-professionnelle (TMA)

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

1. Organiser et gérer une activité de production et en encadrer l'équipe dans une structure d'insertion  
 Développer ou entretenir la relation avec les clients 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, en partenariat et en réseau 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  
 Evaluer les acquis des salariés tout au long du parcours d'insertion

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

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles santé et sécurité au travail

Analyser et évaluer ses pratiques professionnelles

Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle

Assurer une veille informationnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	10/46

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

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : Convention(s) : CNN des ACI du 31/3/2011  
CNN du travail temporaire pour les ETTI  
CNN du secteur d'activité  
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	05	05/09/2019	03/09/2019	11/46



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

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

L'encadrant technique d'insertion définit et met en œuvre les conditions nécessaires à la réalisation de la production de la structure d'insertion qui l'emploie. Il encadre une équipe de salariés en insertion. Il leur fournit l'accompagnement nécessaire pour produire des biens et services conformes aux exigences qualitatives et quantitatives et pour acquérir des compétences et comportements professionnels favorisant leur insertion professionnelle.

L'encadrant technique d'insertion développe et entretient les relations avec les clients. Il analyse les demandes de prestations, conseille sur les produits et services et informe sur leurs conditions de réalisation. Il présente l'offre de services, valorise les réalisations de la structure et contribue au développement de son activité.

En s'appuyant sur son expertise technique, l'encadrant technique d'insertion organise l'activité de production. Il détermine les moyens nécessaires à la réalisation des prestations, en organise la mise en œuvre et la planification, dans le respect des normes techniques et des règles d'hygiène et de sécurité. Il optimise les conditions de réalisation en prenant en compte les objectifs quantitatifs et qualitatifs de production et les caractéristiques, besoins et projets d'insertion des salariés.

Il gère l'activité de production. Il en vérifie l'avancement et la conformité. Il ajuste l'organisation prévue en fonction des aléas.

Il encadre une équipe de salariés en insertion. Il identifie et prend en compte leurs aptitudes et compétences. Il présente le cadre de travail et les comportements attendus, 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-sécurité au travail. Il s'informe régulièrement sur les évolutions techniques et réglementaires de son secteur et de sa spécialité technique.

L'encadrant technique d'insertion exerce son activité dans sa structure ou sur les espaces et locaux dédiés à la réalisation de la production.

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 d'insertion est en interaction directe avec les salariés en insertion. Il est en relation avec les services techniques internes ou externes. Il effectue des points réguliers 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. En l'absence de CIP/ ASP, il peut échanger des informations avec des acteurs externes, accompagnateur socio professionnels ou référents du salarié en insertion. Il peut également être en relation avec les clients et commanditaires.

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

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	13/46

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Développer ou entretenir la relation avec les clients 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

## Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles santé et sécurité au travail  
Analyser et évaluer ses pratiques professionnelles  
Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle  
Assurer une veille informationnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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.

L'encadrant technique d'insertion met en place les conditions nécessaires à l'accueil et l'intégration des salariés en insertion, dans l'équipe, sur le poste de travail et dans la structure d'insertion. 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, recueille les informations nécessaires à l'accompagnement et les formalise à l'aide d'outils numériques.

L'encadrant technique d'insertion repère 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 construit avec les salariés en insertion des pistes pour faire évoluer les situations. Il informe sur les acteurs internes ou externes adaptés aux besoins des salariés afin de faciliter la continuité du parcours d'insertion. Il repère les évolutions dans les compétences et comportements professionnels. Il formalise ces informations à l'aide d'outils de suivi numériques.

L'encadrant technique d'insertion travaille en équipe avec les acteurs internes de la structure et en partenariat et réseau avec les acteurs externes. Il partage les informations et les analyses sur les parcours des salariés en insertion. Il les formalise à l'aide d'outils numériques et les communique pour faciliter la compréhension des situations et la prise de décision lors des réunions et bilans. Dans la limite de son champ d'intervention et dans le respect des procédures de la structure, il peut solliciter les partenaires ou le réseau dans certaines situations rencontrées.

Il utilise des outils numériques pour communiquer avec les différents interlocuteurs et pour réaliser une veille informationnelle concernant les politiques d'insertion.

L'ETI travaille en collaboration étroite avec le conseiller en insertion professionnelle. Son niveau d'autonomie varie d'une structure à l'autre.

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 est en interaction avec les salariés en insertion. Il intervient sur l'espace de production, dans les locaux de sa structure ou à l'extérieur dans des espaces dédiés.

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

Néant

#### 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, en partenariat et en réseau avec les acteurs impliqués dans le parcours d'insertion des salariés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	15/46

## Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles santé et sécurité au travail

Analyser et évaluer ses pratiques professionnelles

Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle

Assurer une veille informationnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	16/46



## 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.

L'Encadrant Technique d'Insertion prépare des séances d'apprentissage en s'appuyant sur les situations de production et les besoins des salariés en insertion. 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, les organise en progression et choisit les modalités pédagogiques les plus adaptées pour faciliter les apprentissages. Il choisit et prépare les situations d'évaluation des apprentissages pour chacune des séances.

L'Encadrant Technique d'Insertion anime les séances d'apprentissages 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 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. Il évalue les apprentissages à la fin de la séance.

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. Il effectue le point 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 les compétences professionnelles acquises pendant le parcours dans la structure d'insertion.

L'Encadrant Technique d'Insertion analyse sa pratique régulièrement. Il actualise ses connaissances et ses compétences au regard des évolutions techniques et pédagogiques. Pour cela, il s'appuie notamment sur 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 sa 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)

Néant

#### 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	05	05/09/2019	03/09/2019	17/46

## Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles santé et sécurité au travail

Analyser et évaluer ses pratiques professionnelles

Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle

Assurer une veille informationnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	18/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Développer ou entretenir la relation avec les clients d'une structure d'insertion

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

En s'appuyant sur son expertise technique et sa capacité à communiquer, identifier les attentes et besoins des clients, présenter l'offre de services de la structure, en valoriser les activités et réalisations. Conseiller les clients sur les produits et services et sur les matières et matériaux, informer sur les réglementations et les conditions de réalisation de la production, afin d'optimiser la réponse à la demande des clients, développer l'activité de la structure et contribuer à son équilibre économique.

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

Cette compétence est mise en œuvre en relation avec les clients à partir de leurs demandes et leurs besoins et tout au long de l'activité de production.

#### Critères de performance

Les attentes et besoins des clients sont identifiés  
L'offre de services, les activités et réalisations sont valorisées  
Les conseils sur les produits et services, matières et matériaux sont adaptés  
Les informations sur les réglementations et les conditions de réalisation de la prestation sont pertinentes  
Les évolutions techniques des produits et services sont connues

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

Identifier les attentes et besoins des clients  
Mettre en œuvre des techniques de communication  
Identifier la faisabilité de l'activité de production  
Présenter l'offre de services de sa structure selon différentes modalités  
Gérer un fichier clients à l'aide d'outils numériques  
Intégrer le règlement général sur la protection des données personnelles dans sa pratique professionnelle  
S'informer des évolutions techniques  
Analyser sa pratique professionnelle

Gérer son temps  
Organiser les étapes de mise en place d'un projet

Conseiller un client dans le choix des matières et matériels  
Etre assertif  
Valoriser et promouvoir les prestations de la structure  
Garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles

Connaissance de l'IAE et de son environnement  
Connaissance de la réglementation technique en vigueur  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance des réglementations d'hygiène, de sécurité et de santé au travail  
Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	19/46



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

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

A partir des demandes de prestations et en s'appuyant sur son expertise technique, analyser la commande, prendre en compte les règles d'hygiène et de sécurité, les procédures internes d'organisation et de gestion de la production et les besoins et capacités des salariés en insertion. Evaluer les moyens et capacité de la structure, définir les conditions de réalisation de la prestation et planifier les moyens humains à l'aide d'outils numériques, identifier les matériels et les matières à utiliser afin d'optimiser les conditions de réalisation de la prestation.

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

Cette compétence est mise en œuvre en relation avec le client (particuliers, entreprises, collectivités, bailleurs sociaux ...), le responsable de la structure ou coordinateur technique, en amont de la phase de réalisation à l'aide d'outils d'organisation de production. Le cadre réglementaire régissant les normes techniques et de sécurité concernant les prestations attendues est pris en compte.

#### Critères de performance

L'analyse de la commande est pertinente  
Les règles d'hygiène et de sécurité sont prises en compte  
Les procédures internes d'organisation et de gestion sont respectées  
Les besoins et capacités des salariés sont considérés  
Les moyens et capacités de la structure sont évalués et pris en compte  
Les outils numériques d'organisation de la production sont appropriés  
Les moyens humains planifiés sont adaptés  
Les matériels et les matières à utiliser sont identifiés

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

Utiliser des outils numériques d'organisation et de planification de la production  
Contribuer à l'évaluation des risques professionnels  
Réaliser un descriptif des travaux ou de la prestation à effectuer  
Formaliser une offre (devis, estimation ...) à l'aide d'outils numériques  
Analyser les conditions de réalisation et de faisabilité  
Prendre en compte les règles d'hygiène et de sécurité  
Assurer une veille technique et réglementaire  
Analyser sa pratique professionnelle

Identifier les moyens matériels nécessaires à la réalisation de la prestation  
Identifier les compétences nécessaires pour réaliser l'activité  
Planifier l'activité de production à l'aide d'outils numériques

Etre assertif  
Informé le client des contraintes de production

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 d'une méthode de calcul des coûts  
Connaissance d'outils numériques d'organisation et de planification de la production

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	21/46



## 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 et de sécurité et des normes techniques, en s'appuyant sur des méthodes et des outils numériques de gestion adaptés à la production, initialiser la production, adapter l'organisation prévue en fonction des aléas et ajuster les plannings. Gérer les stocks, suivre la progression au quotidien, rédiger des comptes rendus à l'aide d'outils bureautiques et informer lors de points d'étapes afin de garantir la satisfaction du client et la conformité de la réalisation ou de la prestation.

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

Cette compétence est mise en œuvre en lien avec le client, le responsable de la structure ou le coordinateur, pendant toute la durée de l'activité, essentiellement sur le lieu de production mais également lors des points d'étapes dans le cadre du suivi jusqu'à la réception de la réalisation ou prestation. La mise en œuvre de cette compétence s'effectue généralement à l'aide d'outils numériques.

#### 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 sont adaptés à la production  
Le suivi de la progression de la production est réalisé à l'aide d'outils numériques  
Les plannings sont ajustés en fonction des aléas  
Les comptes rendus sont pertinents  
Les comptes rendus sont réalisés à l'aide d'outils bureautiques  
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  
Utiliser des outils numériques de gestion de production  
Analyser sa pratique professionnelle  
S'informer des évolutions techniques et réglementaires

Gérer les aléas liés à la production  
Effectuer des bilans à l'aide d'outils numériques  
Gérer les stocks et les approvisionnements à l'aide d'outils numériques  
Vérifier la réalisation de l'activité (délais, quantité, qualité)

Rendre compte de l'évolution de la production, oralement et à l'aide d'outils numériques  
Participer à des réunions techniques avec les partenaires

Connaissance des normes techniques et réglementations en vigueur  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des principes de base de la prévention des risques liés à l'activité physique  
Connaissance de méthodes et d'outils numériques de gestion de production

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	23/46





## 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, en s'appuyant sur des techniques de communication et de management informer sur les comportements attendus et les règles d'hygiène et de sécurité et s'assurer de leur respect. Organiser les plannings et distribuer le travail à partir des aptitudes et des besoins des personnes. Transmettre des consignes 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, créer un climat de travail favorable, analyser sa pratique afin d'améliorer les conditions et la qualité de vie au travail et la cohésion d'équipe.

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

Cette compétence s'exerce 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 du parcours dans la structure d'insertion.

#### Critères de performance

Les techniques de communication et de management sont pertinentes  
Le respect des comportements attendus et des règles d'hygiène et de sécurité est vérifié  
Les plannings sont organisés et le travail est distribué en s'appuyant sur les aptitudes et besoins des salariés en insertion  
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 est analysée en vue de la faire évoluer

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

Prévenir ou gérer les situations conflictuelles  
Distinguer faits, opinions et sentiments  
Veiller au respect des règles d'hygiène de sécurité et de prévention des risques professionnels  
Réaliser des plannings de présence à l'aide d'outils numériques  
Identifier les compétences et motivations des personnes  
Identifier les freins à l'insertion et les leviers pour les gérer à l'interne ou à l'externe  
S'assurer de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles  
Faire respecter les règles de fonctionnement de la structure  
Mettre en œuvre les principes de la RSE  
Analyser sa pratique professionnelle

Suivre l'assiduité des personnes  
Gérer le temps de travail, les congés et les absences des salariés  
Distribuer les tâches en fonction des aptitudes des salariés

Appliquer le cadre législatif du travail  
Susciter la motivation  
S'exprimer clairement  
S'assurer du caractère compréhensible des consignes  
Se montrer assertif  
Mettre en œuvre des techniques de communication  
Faire preuve d'impartialité et d'objectivité  
Gérer son comportement (stress, impulsivité, émotions...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	25/46

Garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles

Connaissance de base de la législation du travail

Connaissance des techniques de communication facilitant les relations interpersonnelles

Connaissance des principaux freins à l'insertion (comportements professionnels attendus en entreprise, addictions, mobilité...)

Connaissance de techniques de gestion de conflits

Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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 pour l'accueil des personnes en insertion. Les informer sur les conditions et l'organisation du travail et les règles à respecter. S'assurer de leur compréhension. Construire la relation avec le salarié, recueillir les informations nécessaires à l'accompagnement et les formaliser afin de faciliter l'intégration du salarié dans l'équipe, au poste de travail et de sécuriser le parcours d'insertion.

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

Cette compétence est mise en œuvre, par l'encadrant technique d'insertion, lors du premier contact avec la personne accueillie et pendant la phase de recrutement ou d'intégration. Elle est mise en œuvre pour permettre au salarié en insertion de s'intégrer dans l'équipe et au poste de travail.

#### Critères de performance

La procédure d'accueil et d'intégration de la structure est connue et respectée  
Les principes éthiques de la relation d'accompagnement sont respectés  
La préparation des ressources matérielles est appropriée  
Les informations sur les conditions, l'organisation du travail et les règles à respecter sont pertinentes  
La compréhension des informations transmises est vérifiée  
La posture de l'encadrant technique d'insertion favorise la relation  
Les informations nécessaires à l'accompagnement sont identifiées et formalisées

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

Co-construire ou adapter des outils favorisant l'accueil  
Mettre en œuvre les techniques de communication  
Présenter son rôle et les missions de sa structure  
Présenter le fonctionnement et l'organisation de la structure d'insertion  
Mettre en œuvre des pratiques non discriminatoires  
S'assurer de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles  
Analyser sa pratique professionnelle

Préparer l'accueil d'une personne en situation d'insertion  
Préparer les ressources matérielles (EPI, livret d'accueil...)

Adapter son vocabulaire et vérifier la compréhension de son interlocuteur  
Adopter une posture facilitant la relation  
Présenter les outils favorisant l'intégration  
Garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles

Connaissance des conditions d'inscription en SIAE  
Connaissance du fonctionnement des SIAE  
Connaissance des étapes d'une procédure d'accueil  
Connaissance des différents types de contrats de travail et du règlement intérieur  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité applicables à sa structure  
Connaissance des principaux freins à l'insertion (comportements professionnels attendus en entreprise, addictions, mobilité...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	27/46

Connaissance des techniques de communication  
Connaissance des principes éthiques : autonomie, bienfaisance, non malfaisance et justice  
Connaissance du cadre légal de la non-discrimination  
Connaissance de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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 personnes et en accompagner la prise de conscience. Dans le respect des limites d'intervention de l'ETI, définir avec les salariés en insertion des pistes pour faire évoluer les situations, leur donner des informations sur les professionnels et dispositifs pouvant répondre à leurs besoins et agir dans les situations d'urgence. Repérer les évolutions des compétences et comportements professionnels. Formaliser les informations concernant le parcours d'insertion à l'aide d'outils numériques de suivi et en assurer la traçabilité 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 CIP tout au long du parcours d'insertion, sur le lieu de travail, pendant les moments formels et informels, en lien avec les acteurs internes ou externes. L'implication de l'ETI dans la mise en œuvre de la compétence peut varier d'une structure d'insertion à l'autre. La mise en œuvre de cette compétence peut s'effectuer à l'aide d'outils numériques.

#### Critères de performance

Les principes éthiques de la relation d'accompagnement sont connus et respectés  
Les atouts et les freins sont repérés et leur prise de conscience est accompagnée  
Les limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion sont respectées  
Des pistes d'évolution sont définies avec les salariés  
L'action de l'ETI est adaptée dans les situations d'urgence  
Les professionnels et dispositifs adaptés aux besoins des salariés sont identifiés et les informations sont communiquées aux salariés en insertion  
Les évolutions des compétences et comportements professionnels sont repérées  
Les informations recueillies sont formalisées à l'aide d'outils numériques de suivi et la traçabilité est assurée

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

Mettre en œuvre une écoute active

Conduire des entretiens (d'accueil, d'accompagnement, de suivi, d'évaluation...)

Rester dans les limites de son champ d'intervention

Distinguer faits, opinions et sentiments

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

Evaluer les situations d'urgence et alerter si nécessaire

Mettre en œuvre des stratégies d'accompagnement au changement de comportement

Aider à la prise de décision

Aider à maintenir la motivation sur la durée des parcours

Formaliser les évolutions des personnes à l'aide d'outils numériques

Mettre en œuvre des pratiques non discriminatoires

Mettre en œuvre les principes éthiques de la relation d'accompagnement et déontologiques de la structure

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	29/46

Analyser sa pratique professionnelle

Co-construire des outils de suivi à l'aide d'outils numériques  
Préparer des bilans de suivi

Adopter une posture facilitant la relation  
Faire preuve d'empathie

Connaissance des atouts et des freins des publics en insertion  
Connaissance des techniques de communication  
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 de la réglementation en matière de protection des données personnelles et des risques associés  
Connaissance des dispositifs de reconnaissance et de validation des acquis professionnels  
Connaissance des principes éthiques de la relation d'accompagnement : autonomie, bienfaisance, non malfaisance et justice

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	30/46

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

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

En s'appuyant sur sa connaissance des rôles et missions des acteurs internes et externes, dans le respect des procédures définies par la structure et des limites d'intervention de l'encadrant technique d'insertion, identifier les informations pertinentes à transmettre, les communiquer aux acteurs impliqués dans le parcours d'insertion. Partager les analyses lors d'échanges, réunions et bilans et contribuer aux prises de décisions relatives aux parcours d'insertion des salariés. Formaliser les informations à l'aide d'outils numériques et les transmettre aux acteurs concernés, afin d'apporter des réponses concertées aux besoins des salariés 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 partenaires internes ou externes impliqués dans l'accompagnement ou le suivi des salariés. Elle est notamment mise en œuvre lors des réunions, des bilans et des échanges interpersonnels. Selon les structures, l'encadrant participe aux différentes réunions et bilans en lien avec le suivi des salariés en insertion.

#### Critères de performance

Les rôles et missions des partenaires internes et externes sont connus  
Les limites d'intervention de l'ETI sont connues  
Les informations pertinentes à transmettre sont identifiées et transmises aux acteurs impliqués dans le parcours d'insertion  
Les analyses sont partagées lors d'échanges, réunions et bilans  
La contribution aux décisions concernant les parcours d'insertion est effective  
Les informations sont formalisées à l'aide d'outils numériques et transmises aux acteurs concernés

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

Rédiger des synthèses et comptes rendus à l'aide d'outils numériques  
Orienter vers une démarche de validation de compétences  
Identifier les informations pertinentes favorisant la prise de décisions  
Réaliser des plannings de présence à l'aide d'outils numériques  
S'informer des politiques d'insertion et de leur évolution  
Analyser sa pratique professionnelle

Organiser les informations

Informar l'équipe pluri professionnelle des changements de comportements des personnes  
Recueillir les informations pertinentes sur les salariés d'insertion  
Communiquer les éléments significatifs du parcours d'insertion des personnes  
Solliciter les partenaires ou le réseau d'acteurs notamment lors de situations d'urgence  
Etre assertif  
Rester dans le cadre et les limites de ses fonctions et de son rôle  
Respecter les règles de confidentialité

Connaissance des missions des principaux acteurs de l'accompagnement  
Connaissance des principaux partenaires de l'IAE  
Connaissance des missions des membres de l'équipe pluri professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	31/46

Connaissance des limites de son champ d'intervention  
Connaissance des dispositifs de validation des compétences  
Connaissance de la réglementation en matière de protection des données et des risques associés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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 besoins de production et des besoins d'apprentissage des salariés en insertion, définir les activités 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. Déterminer les contenus à acquérir et les décliner en progression facilitant les apprentissages, définir les objectifs et les méthodes pédagogiques les plus pertinentes. Identifier les ressources matérielles et pédagogiques les plus 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 besoins d'apprentissage des salariés sont identifiés  
Les activités 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 et les acquis sont identifiés  
Les contenus sont déclinés en progression pédagogique facilitant les apprentissages  
Les objectifs et les méthodes pédagogiques sont pertinents  
Les ressources matérielles et pédagogiques sont adaptées à la séance et au public  
Les situations d'évaluation sont adaptées aux apprentissages de la séance  
Les difficultés d'apprentissage sont anticipées et des remédiations sont prévues

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

Réaliser une progression d'apprentissage à partir de l'analyse des postes de travail  
Décomposer une tâche professionnelle en savoirs, savoir-faire et comportements professionnels  
Identifier les prérequis d'une séance d'apprentissage  
Formuler des objectifs pédagogiques  
Construire une progression pédagogique à partir d'une situation de production  
Construire un scénario de séance d'apprentissage en situation de travail  
Construire des outils d'évaluation des apprentissages  
Prendre en compte les principes de prévention des risques  
Evaluer les risques liés aux activités de travail  
Tenir compte des styles d'apprentissage  
Choisir des modalités d'évaluation  
Assurer une veille technique sur les évolutions techniques et réglementaires de l'activité

Préparer les ressources formatives d'une séance d'apprentissage  
Préparer les outils d'évaluation d'une séance d'apprentissage  
Préparer les modalités d'évaluation d'une séance d'apprentissage  
Anticiper l'organisation matérielle pour le déroulement de la séance  
Anticiper les aléas

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	33/46

Connaissance des étapes de l'apprentissage  
Connaissance des principaux styles d'apprentissage  
Connaissance des éléments de base de préparation d'une séance d'apprentissage  
Connaissance des différentes méthodes pédagogiques  
Connaissance des différentes modalités d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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, installer les équipements et mettre à disposition des salariés les ressources nécessaires, présenter la séance, 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, présenter les gestes techniques, favoriser l'autonomie et accompagner les salariés en insertion dans les apprentissages, remédier à leurs difficultés, mettre en œuvre les évaluations prévues, analyser sa pratique, 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. Le choix des méthodes et des supports favorise la mise en œuvre.

#### 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

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

Les gestes techniques présentés sont conformes aux attendus de la profession

Les gestes techniques sont présentés de manière adéquate

La posture de l'encadrant technique d'insertion favorise l'autonomie et l'acquisition des apprentissages

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

Les évaluations prévues sont réalisées

La pratique 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 techniques de remédiation des difficultés d'apprentissage

Evaluer les apprentissages

Prendre en compte les principes de prévention des risques professionnels

Analyser sa pratique professionnelle

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

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

Adapter ses interventions en fonction des personnes 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

Favoriser les interactions dans l'animation des séances

Etre 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	35/46

## Connaissance des différentes modalités d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	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, déterminer leurs besoins d'apprentissage. Fixer avec les salariés des objectifs et des étapes, 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 faire le point 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, lors des séances d'apprentissage et tout au long du parcours des personnes. Les outils de suivi et d'évaluation sont prégnants dans la mise en œuvre de cette compétence et facilitent les échanges avec les personnes apprenantes et partenaires internes et externes.

#### Critères de performance

Différents types, modalités et outils d'évaluation et leurs conditions de réalisation sont mis en œuvre  
La restitution des résultats permet aux apprenants de repérer leurs acquis et leurs axes de progrès  
Les résultats des évaluations sont formalisés  
L'attitude lors de la restitution favorise la valorisation de la personne et le maintien d'une dynamique d'apprentissage

#### 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  
Construire ou adapter des outils d'évaluation  
Formaliser les évolutions des compétences et des comportements professionnels des salariés en insertion  
S'assurer de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles  
Analyser sa pratique professionnelle

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

Mettre en œuvre des attitudes d'écoute  
Utiliser les techniques de communication  
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	37/46



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles santé et sécurité au travail**

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

Prendre en compte les principes généraux de prévention des risques professionnels dans la planification, l'organisation, le déroulement et le suivi de la production des biens et services. Identifier et évaluer les risques liés aux activités de travail. S'assurer du respect des règles de santé sécurité au travail par l'ensemble des personnes accompagnées. Adopter un comportement adapté en cas d'incident, accident et dysfonctionnement. Mettre en œuvre des mesures correctives de prévention (organisationnelles, collectives, individuelles) afin de prévenir les accidents et de sécuriser l'activité au travail.

#### **Critères de performance**

Les principes généraux de prévention sont pris en compte  
Les règles de santé sécurité au travail sont respectées  
Les risques liés aux activités de travail sont identifiés et évalués  
Le comportement lors d'incident, d'accident ou de dysfonctionnement est adapté  
Les mesures correctives de prévention sont mises en œuvre

### **Analyser et évaluer ses pratiques professionnelles**

#### **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 d'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 est mobilisée  
Les facteurs déterminants de la situation sont repérés  
La prise de recul et la remise en question sont effectives  
Les points forts sont repérés  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

### **Utiliser des outils numériques dans sa pratique professionnelle**

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

Afin d'améliorer l'organisation et la gestion de la production, l'accompagnement des personnes et la préparation et l'animation des séances d'apprentissage, dans le respect des procédures de la structure, prendre en compte les évolutions en matière d'usage des outils et services numériques. 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 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 en utilisant les services Internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	39/46

## **Critères de performance**

Les évolutions en matière d'usage des outils numériques sont prises en compte  
Les outils numériques sont utilisés dans l'activité de l'encadrant technique 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

## **Assurer une veille informationnelle**

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

En s'appuyant sur des modalités diversifiées, recueillir des informations 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 découvrir les innovations techniques et de nouvelles pratiques pédagogiques et d'être en conformité avec la réglementation.

## **Critères de performance**

Différentes modalités favorisant la veille sont utilisées  
Les sources référentes sont identifiées  
Les évolutions techniques et réglementaires sont repérées  
Les connaissances sont actualisées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	40/46



## Glossaire technique

### Principes éthiques

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ETI	REAC	TP-00448	05	05/09/2019	03/09/2019	41/46



# 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	05	05/09/2019	03/09/2019	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	05	05/09/2019	03/09/2019	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."

