### BLOC 1 : ENCADRER DES SALARIÉS EN INSERTION

En lien et en coopération étroite avec l'ensemble de l'équipe, l'ETAIE participe à la construction du projet collectif et individuel de chaque salarié en insertion. Dès le recrutement, il a un rôle moteur à jouer dans la dynamique du parcours à construire. Pour ce faire, il est important qu'il identifie et valorise le potentiel de chaque salarié, et rende celui-ci conscient de ses compétences. Il participe au positionnement de la SIAE comme un « sas, une étape » afin de donner un objectif clair aux actions futures qui seront mises en œuvre (notamment MES/MER) et de mettre au centre de son management l'enjeu du développement des compétences et de la sortie en emploi durable.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul> <li>Accueille et intègre des nouveaux salariés dans l'équipe</li> <li>Contribue au processus de recrutement des salariés</li> <li>Favorise l'intégration du salarié et positionne la SIAE comme un SAS vers l'emploi durable</li> <li>Identifie et valorise les compétences issues de l'expérience de chaque salarié</li> <li>Fait le lien entre les activités de la SIAE et le projet individuel</li> </ul>	Définir des critères de recrutement cohérents avec les objectifs de production et le projet d'insertion.  Définir une procédure d'accueil prenant en compte la situation individuelle de chaque salarié, dont les situations de handicap, et leur permettre de se repérer dans la SIAE, d'identifier les bons interlocuteurs en fonction de la situation, de connaître leurs droits, devoirs, et les règles essentielles à observer dans l'activité de travail Mettre en œuvre les actions nécessaires pour favoriser leur intégration dans l'équipe, évaluer cette intégration et procéder à des actions correctives si besoin  Mettre en œuvre une stratégie afin de construire le parcours individuel et créer des situations qui permettent, dès l'entrée dans la SIAE, de repérer et de valoriser les compétences de chaque salarié.	VALIDATION DES ACQUIS DE FORMATION  Production d'un dossier appuyé sur l'expérience professionnelle composé de 5 à 10 pages contenant la description et l'analyse d'une situation de travail dans laquelle le candidat est ou a été impliqué, au sein de la SIAE de par l'activité principale correspondant à chacun des blocs de compétences.	Le candidat:  Explicite auprès de ses collègues/sa direction ses besoins en compétences pour réaliser ses objectifs de production en tenant compte de la mission d'insertion  Explicite clairement aux nouveaux salariés l'objectif de la SIAE (SAS vers l'emploi), son mode de fonctionnement et contractualise les engagements de chacun
		Soutenance orale devant un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :  - argumenter ses choix, ses décisions	Met en œuvre une démarche et des outils d'intégration adaptés permettant notamment d'évaluer et de valoriser les compétences dès l'arrivée du salarié
Organise et contrôle le travail     Constitue les équipes, affecte les salariés aux différents postes     Lance, suit, coordonne et contrôle le travail de l'équipe     Intègre le projet professionnel individuel dans les choix d'affectation	Analyser les postes de travail pour :  - Identifier les contraintes (technicité, sécurité) et faire des choix d'organisation/coordination du travail, en tenant compte des objectifs de production, du potentiel apprenant des différentes situations de travail, du projet professionnel du salarié et de sa situation particulière	<ul> <li>identifier et analyser les effets de ses décisions</li> <li>faire preuve de réflexivité dans sa pratique professionnelle</li> </ul>	Le candidat :  Intègre dans l'attribution des tâches les objectifs de production, les contraintes d'activités, et la plus-value de la réalisation de chaque tâche pour

 Diversifie les activités afin de permettre au salarié de se mobiliser dans des situations apprenantes variées

 Renforcer la cohérence du parcours (dans et hors la SIAE) et intégrer dans ses décisions les contraintes (économiques, organisationnelles, ainsi que les capacités des salariés : état de santé, situation sociale et matérielle, comportement relationnel)

Passer les consignes, expliciter les règles à suivre et les objectifs individuels ou collectifs de production, les tâches à réaliser et les responsabilités de chacun, vérifier que ces informations sont comprises et s'assurer de leur respect, au moyen d'outils de communication et de supports adaptés aux besoins et capacité des personnes

S'assurer de la compréhension et du respect de l'ensemble des aspects organisationnels et de fonctionnement ayant trait au support de production (hygiène, sécurité...)

Evaluer l'atteinte des objectifs de production et le fonctionnement de l'équipe, et opérer les ajustements.

### Manage l'équipe

- Valorise le travail de l'équipe individuel et collectif, afin qu'elle atteigne les objectifs
- Gère les relations interindividuelles et collectives
- Identifie les responsabilités à confier aux salariés, les met en œuvre, les communique et les explicite à tous
- Prévient et gère les situations à risques (conflits, incidents, accidents du travail)

Mettre en place un cadre de travail organisationnel et relationnel susceptible de créer et de maintenir la dynamique de l'équipe, sa responsabilisation et sa prise d'initiative progressive

Repérer les habiletés et compétences et les communiquer pour faciliter la prise de conscience des progressions de chacun

Se référer et partager les process en vigueur au sein de l'entreprise (procédures et règlements) afin de prévenir, réguler les tensions, et d'identifier avec les collègues les axes d'amélioration à construire

Conduire des entretiens en mobilisant le discours et la posture adaptés

Analyse d'une situation professionnelle proposée par le jury.

# VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Production d'un dossier de présentation de l'expérience qui comprend une présentation détaillée de la ou des structures-employeur où le candidat a occupé l'emploi d'encadrant technique ainsi que la description et l'analyse d'une situation de travail correspondant au bloc de compétence présenté.

Entretien avec un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :

- argumenter ses choix, ses décisions,
- identifier et analyser les effets de ses décisions,
- faire preuve de réflexivité dans sa pratique

mener à bien le projet professionnel du salarié

Adapte ses consignes, ses messages et les outils associés afin qu'ils soient bien compris par tous

Evalue ses choix d'organisation et opère des ajustements

## <u>Le candidat :</u>

Sait assurer son autorité pour faire respecter les règles en vigueur, et favoriser l'adhésion à ses consignes et aux objectifs de production

Sait repérer les habilités et les valoriser

Etablit avec les membres de l'équipe une relation de proximité basée sur la confiance, la valorisation des compétences et l'accompagnement à la prise de responsabilité et l'autonomie

Explicite avec clarté l'organisation du travail, les procédures et règlements en vigueur au sein de l'entreprise

#### **BLOC 2: FORMER DES SALARIES EN SITUATION DE PRODUCTION**

Dans sa dynamique d'organisation du travail et de formation des salariés en insertion, l'ETAIE favorise et accompagne le développement de compétences dans une logique de Formation En Situation de Travail (FEST). Il a un rôle essentiel de formateur par la mise en exergue et la valorisation continue des actions/activités réalisées par les salariés leur permettant de développer des compétences. Pour ce faire, il identifie et organise une diversité de situations de travail permettant de développer des compétences, notamment transférables en entreprise.

REFERENTIEL D'ACTIVITES RI	EFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES KI	EFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Organise les situations de travail de telle sorte que les salariés développent des compétences (utilisables immédiatement et transférables)  - Définit des objectifs de production compatibles avec les compétences visées pour les salariés - Définit des modalités d'organisation du travail visant à favoriser et à renforcer les compétences des salariés - Repère les activités de travail susceptibles d'être déployées en AFEST et le soumet à l'équipe (coordination, CIP): mobilise un travail collectif - Analyse les activités de travail susceptibles d'être déployées en Faciliter l'engager	ans la répartition des activités en tenant compte des lations particulières des salariés et de leurs besoins essivement la prise de responsabilité des salariés et dour accompagner le développement de nouvelles dés stratégiques et met en œuvre une méthodologie vail : observation, entretiens d'explicitation, analyse enternes d'activités, les tâches et les compétences pour maissances et les savoir-faire requis : à partir de lail, concevoir et formaliser : lentiel activités-compétences trice de positionnement individuel ectifs d'apprentissage et un parcours prévisionnel de nument de l'apprenant, réguler sa stratégie en laissant on propre mode de réflexion et d'apprentissage	VALIDATION DES ACQUIS DE FORMATION  Production d'un dossier appuyé sur l'expérience professionnelle composé de 5 à 10 pages contenant la description et l'analyse d'une situation de travail dans laquelle le candidat est ou a été impliqué, au sein de la SIAE de par l'activité principale correspondant à chacun des blocs de compétences.  Soutenance orale devant un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :  — argumenter ses choix, ses	CRITÈRES D'ÉVALUATION  Le candidat:  Implique les salariés et favorise leur prise de responsabilité progressive  Analyse l'activité (produit un récit) pour faire émerger et mettre en visibilité les compétences à développer spécifiques au métier et transversales  Elabore et conserve des ressources pédagogiques : référentiel, tutos, vidéos, séquences pédagogiques  Propose une pédagogie adaptée à chaque salarié, en s'appuyant sur des méthodes d'apprentissage diversifiées et donnant une place à

- Anime des séquences de formation, intégrant des séquences réflexives, au poste ou hors poste en vue de permettre aux salariés :
  - D'acquérir les connaissances et les savoir-faire, s'approprier les techniques et les gestes pour travailler en sécurité
  - D'enrichir le parcours en s'appuyant sur les formations complémentaires externes et les MES
  - De faire l'expérience de situations de travail de complexité progressive

- Des séquences de formation individuelle ou collective en situation de production, et enrichir le parcours en s'appuyant sur les actions réalisées en dehors de la situation de production en SIAE
  - Des outils pédagogiques adaptés aux besoins des salariés

Ajuster les objectifs pédagogiques et organiser les apprentissages en fonction des capacités, appétences, progressions et des exigences de la production (faisabilité, desserrement des contraintes, sécurité, droit à l'essai-erreur) pour construire une palette diversifiée de situations de travail

Maîtriser un panel de méthodes pédagogiques applicables aux différentes situations de formation/production existantes dans la SIAE

Animer des séquences réflexives et des temps d'évaluation permettant aux apprenants de prendre conscience de leur processus de réflexion et d'apprentissage

Structurer des ressources et des traces pédagogiques de la formation pour répondre aux exigences de traçabilité

Adapter l'ergonomie des postes de travail (rythme, environnement) en fonction des aptitudes et situations individuelles

Pour diversifier les possibilités de créer des productions valorisantes et de qualité, exercer une veille active (secteur marchand/non marchand) susceptible de faire évoluer ses méthodes et supports de production

 Réalise une veille active sur son activité pour enrichir sa pratique

# Valorise et partage les actions réalisées

- Construit et utilise des outils d'évaluation des compétences et les valorise (dans et hors la SIAE, en MES, auprès des entreprises)
- Conduit des entretiens d'évaluation et mobilise les professionnels

Construire des outils opérationnels appropriables et mobilisables par le Conseiller en Insertion Professionnelle afin d'enrichir la construction du parcours de chaque salarié.

Concevoir et mobiliser une démarche et des outils d'évaluation adaptés au contexte de la SIAE et aux étapes externes du parcours (MES) pour rendre lisible l'ensemble des actions réalisées et la transférabilité des compétences acquises

- faire preuve de réflexivité dans sa pratique professionnelle

# VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Production d'un dossier de présentation de l'expérience qui comprend une présentation détaillée de la ou des structures-employeur où le candidat a occupé l'emploi d'encadrant technique ainsi que la description et l'analyse d'une situation de travail correspondant au bloc de compétence présenté.

Entretien avec un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :

- argumenter ses choix, ses décisions,
- identifier et analyser les effets de ses décisions,
- faire preuve de réflexivité dans sa pratique

l'autonomie d'apprentissage (apprentissage expérientiel)

S'appuie sur une diversité de situations de travail aménagées pour ajuster les apprentissages et desserrer les contraintes de production lors des temps de formation en situation de travail (sécurité, essai-erreur)

Anime des séquences réflexives : « donne le micro » à l'apprenant en lui permettant de construire son propre cheminement de développement des compétences

Assure une veille relative à son support de production afin d'enrichir son activité

### Le candidat :

Construit et partage avec les salariés en insertion et les salariés permanents des outils de valorisation, de reconnaissance et

nécessaires à leur bonne réalisation (salarié, employeur)  - Formalise et partage les réussites individuelles auprès de l'équipe de permanents et développe la mise en responsabilité des salariés en parcours	compétences développées dans la structure et dans les MES pour enrichir la pratique et les évolutions relatives au projet professionnel de chaque salarié	d'évaluation des compétences développées par les salariés  Déploie une stratégie d'utilisation de ces outils au profit du parcours du salarié en insertion, tant dans l'organisation de sa production que dans la recherche d'un emploi durable hors de la structure  Implique et valorise le salarié dans la prise de conscience du développement de ses compétences
--	---	---

#### **BLOC 3: ORGANISER ET FAIRE LE SUIVI DU PROCESSUS DE PRODUCTION**

Dans sa mission de gestion d'un processus de production de qualité à destination de ses clients, l'ETAIE analyse la demande des clients et définit les modalités de réalisation de la production. Il gère et coordonne un processus de production. Il l'articule avec les enjeux de construction du parcours d'insertion. Il prend appui sur ses relations avec les entreprises clientes pour transformer ces relations commerciales et partenariales en opportunités d'emploi supplémentaires pour les salariés. En étroite coopération avec l'équipe, et notamment le CIP, qui a conscience des enjeux relatifs à la production, il organise sa production en tenant compte des étapes de parcours externe.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul> <li>Analyse la demande et définit les modalités de réalisation de la production</li> <li>Analyse la demande des clients, définit les modalités de réalisation d'une prestation de biens ou de services</li> <li>Conçoit une prestation de biens ou de services, s'appuie sur les salariés pour réaliser ces activités</li> <li>Participe à la réponse aux appels d'offre</li> </ul>	Élaborer une vision globale et chronologique du déroulement du processus de production (phases, enchaînement, moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation de la production) Élaborer des devis ou chiffrer des études de prix Présenter sa structure et son offre de service en tant qu'acteur économique qui produit des biens et des services de qualité, mais aussi en tant qu'acteur d'accompagnement dans l'emploi durable des salariés	VALIDATION DES ACQUIS DE FORMATION  Production d'un dossier appuyé sur l'expérience professionnelle composé de 5 à 10 pages contenant la description et l'analyse d'une situation de travail dans laquelle le candidat est ou a été impliqué, au sein de la SIAE de par l'activité principale	Le candidat:  Identifie les tâches à réaliser et les moyens humains et matériels pour répondre à la demande, en tenant compte des objectifs d'insertion de son équipe. Il connaît les prix du marché  Sait formuler une proposition budgétaire claire au client et valoriser les compétences de son équipe

# Gère un processus de production, coordonne et suit le déroulement

- Lance et vérifie l'avancement du processus de production, gère les approvisionnements (matériels, consommables) et les stocks
- Assure les relations et mobilise les acteurs internes (responsable d'activités/coordinateur ou chef de travaux) et externes (clients) aux différentes étapes
- S'assure de la conformité et vérifie –
   l'adéquation prévisionnel/réel
- En lien avec l'équipe (notamment CIP), adapte son processus de production aux activités externes (MES/MER, formation, ...) des salariés, en cours et à venir

Ordonner les différentes phases de la prestation (ex : commande, approvisionnements, production, livraison) – réguler ces articulations en fonction des aléas

Prendre les décisions organisatrices et planificatrices en vue d'atteindre des objectifs de production (qualité, délais, équilibre financier), tout en tenant compte :

- Des aménagements nécessaires pour les salariés qui le nécessitent
- Des compétences et capacités des salariés
- Des objectifs d'emploi durable et des étapes de parcours externe (MES)
- Des opérations administratives de gestion du personnel (déclaration des heures travaillées, absences pour maladies, accidents de travail)
- Des caractéristiques techniques, économiques, é éventuellement stratégiques des prestations à réaliser
- Des relations commerciales entretenues avec les clients

Se coordonner en temps utile et de manière appropriée avec les acteurs internes et externes en vue d'assurer une bonne synchronisation des phases de production

Élaborer et améliorer des outils de suivi de la production (planning, feuille de relevé d'heures)

S'assurer de l'amélioration continue du processus de production en impliquant les salariés dans cette démarche réflexive

correspondant à chacun des blocs de compétences.

Soutenance orale devant un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :

- argumenter ses choix, ses décisions
- identifier et analyser les effets de ses décisions
- faire preuve de réflexivité dans sa pratique professionnelle

# VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Production d'un dossier de présentation de l'expérience qui comprend une présentation détaillée de la ou des structures-employeur où le candidat a occupé l'emploi d'encadrant technique ainsi que la description et l'analyse d'une situation de travail correspondant au bloc de compétence présenté.

Sait présenter sa structure de manière claire et argumentée (acteur économique / structure de transition),

Sait définir le processus de production adapté aux objectifs du chantier et aux enjeux d'insertion et y faire adhérer l'équipe de production

### Le candidat :

Organise, suit et partage avec ses collègues son processus de production, pour atteindre les objectifs économiques et d'insertion, en s'appuyant notamment sur des outils de suivi

Connaît et respecte les règles d'hygiène, de sécurité et veille à la qualité des conditions de travail

Met en œuvre avec son équipe une démarche d'analyse des pratiques afin d'améliorer leur processus de production.

Il fait des choix en vue de rationaliser l'organisation de la production et des ressources humaines.

Il sait anticiper et prévenir ou gérer les éventuels aléas (rupture de stock, absences, ...)

Articule la gestion du processus de production avec les enjeux de construction du parcours d'insertion  -Valorise la relation partenariale et commerciale pour développer du partenariat autour de l'emploi avec les entreprises  S'appuie sur la relation partenariale et commerciale pour :  Développer des coopérations économiques durables,  Développer des actions au bénéfice des salariés au sein de cette entreprise (MES/MER)	Entretien avec un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :  - argumenter ses choix, ses décisions, - identifier et analyser les effets de ses décisions, - faire preuve de réflexivité dans sa pratique	Le candidat:  Met en œuvre des actions pour développer des coopérations durables avec les entreprises  Valorise les compétences de ses salariés en insertion et les capacités d'accompagnement vers et dans l'emploi mises en œuvre par sa structure
---	---	--

### BLOC 4 : PARTICIPER À LA CONSTRUCTION DES PARCOURS D'INSERTION DES SALARIÉS

L'ETAIE participe en équipe à l'accompagnement des salariés en insertion, autant en interne (production dans la SIAE) qu'en externe (formation, MES en entreprise). Le travail en équipe et les processus de coopération qui en découlent constituent des axes fondamentaux du métier. Son engagement renforce la qualité et la cohérence du parcours des salariés. Du fait de son expertise métier et de sa fonction d'encadrant, il peut apporter du soutien et un appui aux entreprises en matière d'analyse des besoins en compétences. Cette implication dans la construction du parcours nécessite une coopération structurée et formalisée avec le reste de l'équipe, et notamment le/la CIP.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEI	RENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION	
		VALIDATION DES ACQUIS DE	<u>Le candidat :</u>	
construction des parcours	analyser les habiletés, les compétences et les difficultés des salariés, enrichir et alimenter le travail sur le projet	<u>FORMATION</u>	Développe une stratégie et des outils	
<ul> <li>Coopère avec le CIP pour la mise en dynamique des temps forts du parcours</li> </ul>	professionnel et la projection vers la sortie	Production d'un dossier appuyé	de coopération avec l'équipe permanente afin que sa	
(recrutement, renouvellement et suspension du	Construire et partager régulièrement des outils avec l'équipe de salariés permanents pour partager les	sur l'expérience professionnelle composé de 5 à 10 pages	connaissance des habiletés et	

contrat, formation, MES/MER...) et à la préparation de la sortie en lien avec l'équipe et les partenaires

- Valorise, identifie et formalise les actions du salarié, permettant de renforcer le socle de compétences et le projet professionnel
- Rend compte des évolutions, pose les problèmes, est force de proposition : développe et propose des outils permettant de partager avec l'équipe les évolutions des salariés au regard des « MES » et des axes à travailler

# Contribue au développement d'une offre de service aux entreprises/employeurs

En coopération et appui de l'équipe :

- Mobilise et développe un réseau d'employeurs
- Participe à la mise en œuvre de l'offre de service de la SIAE à destination des entreprises (recrutement / intégration / prise de poste / maintien en emploi)

informations susceptibles d'enrichir le projet professionnel

Gérer la transmission des informations en respectant la règle du secret partagé et en respectant les limites de son champ d'intervention

Prendre en compte les difficultés et en rendre compte auprès de l'équipe afin d'identifier collectivement les actions à mettre en œuvre

Identifier précisément le cadre et les outils d'intervention du CIP afin d'apporter des solutions aux diverses problématiques rencontrées par les salariés.

Participer, en appui et coopération au CIP :

- A des actions de développement du réseau d'employeurs afin de générer des opportunités de réaliser des MES/MER
- A la présentation d'une offre de service claire et argumentée aux employeurs, axée sur la compétence des salariés pour les valoriser et influer sur les critères de recrutement
- A l'identification des compétences développées dans le cadre d'une MES afin de les réinvestir dans le parcours

contenant la description et l'analyse d'une situation de travail dans laquelle le candidat est ou a été impliqué, au sein de la SIAE de par l'activité principale correspondant à chacun des blocs de compétences

Soutenance orale devant un jury destiné à évaluer la capacité du candidat à :

- argumenter ses choix, ses décisions
- identifier et analyser les effets de ses décisions
- faire preuve de réflexivité dans sa pratique professionnelle

Mise en situation professionnelle

# VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Production d'un dossier de présentation de l'expérience qui comprend une présentation détaillée de la ou des structures-employeur où le candidat a occupé l'emploi d'encadrant technique ainsi que la description et l'analyse d'une situation de travail correspondant au bloc de compétence présenté.

compétences des salariés enrichissent le parcours

Est force de proposition dans l'identification et la résolution de problématiques rencontrées

Le cadre et les outils d'intervention du CIP sont maitrisés.

### Le candidat :

Participe à la" stratégie " de prise de contact avec les entreprises

Sait valoriser les compétences des salariés en cohérence avec les besoins de l'entreprise

Sait présenter clairement la plusvalue de son offre de service, répondre aux demandes et objections, et négocier des coopérations avec les entreprises

Entretien avec un jury destiné à évaluer la capacité du candida à :	
<ul> <li>argumenter ses choix, ses décisions,</li> <li>identifier et analyser les effets de ses décisions,</li> <li>faire preuve de réflexivité dans sa pratique</li> </ul>	

COMPETENCES TRANSVERSALES		
REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul> <li>Manager ses collaborateurs dans une dynamique continue de réflexion (réflexivité) permettant le développement des compétences et de l'autonomie</li> </ul>		<ul> <li>Suscite la participation, favorise l'analyse et les propositions de son équipe et en tient compte</li> <li>Repère les habiletés et fait prendre conscience des compétences acquises à son équipe</li> <li>Implique son équipe dans les décisions et délègue progressivement des missions</li> </ul>
Déployer une dynamique de projet qui mobilise son équipe		<ul> <li>Fixe des objectifs précis, compréhensibles pour chacun et les communique</li> <li>Coconstruit et fait évoluer les outils adaptés au projet</li> <li>Evalue ses actions en associant son équipe</li> </ul>
<ul> <li>Adapter sa manière de communiquer aux enjeux des interactions et aux spécificités des interlocuteurs</li> </ul>		<ul> <li>Mobilise les techniques d'écoute et de reformulation,</li> <li>Communique clairement et de façon adaptée à son interlocuteur</li> <li>Synthétise les informations et les transmet de manière adaptée aux acteurs concernés</li> </ul>