

## REFERENTIELS COORDINATEUR(TRICE) DE PAARCOURS D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC A : ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX ET DU TERRITOIRE D'INTERVENTION</b>			
<b>A1-</b> Recherche des données sur les besoins sociaux spécifiques à un territoire, les dispositifs d'insertion et les orientations de développement économique	1.1. Effectuer une veille économique et sociale sur un territoire cible, pour identifier les besoins sociaux, les mesures favorables à l'emploi	<b>1) Contrôle continu :</b> Analyse de la cartographie du réseau de partenaires sur un territoire (3 h).  <b>2) Dossier professionnel :</b> Réalisation d'une enquête de territoire, donnant lieu à une note de synthèse écrite de 20 pages + soutenance orale devant un jury d'évaluation, comportant :  1. Une analyse des besoins sociaux spécifiques au territoire d'action  2. Le repérage des politiques publiques et des dispositifs mobilisés en réponse  3. Le ou les rôles des acteurs de la coordination des actions	Pertinence du choix des sources et des méthodes de recueil de l'information pour clarifier les besoins et les aides à l'emploi
	1.2. Identifier les sources d'informations utiles et pertinentes afin d'interpréter des résultats complets		Utilisation efficace des outils de recherche et de production numérique favorisant une exploitation synthétique des résultats
<b>A2 –</b> Recherche et exploitation des données socio-économiques	1.3. Exploiter les informations recueillies pour comprendre l'évolution des métiers sur le territoire d'intervention (bassin d'emploi)		Exploitation rigoureuse des données montrant l'évolution des métiers sur le territoire d'intervention (bassin d'emploi)
	1.4. Utiliser la méthodologie particulière d'enquête de territoire, celle de l'analyse des besoins sociaux ABS		Maîtrise de la méthodologie particulière d'enquête de territoire, synthétisant l'analyse des besoins sociaux ABS
<b>A3 –</b> Analyse de la place et du rôle des acteurs du territoire (publics, privés et organisations de l'Économie Sociale)	1.5. Analyser la place et le rôle des institutions publiques et territoriales au niveau social et économique		Appréciation claire du rôle et de la place des acteurs du territoire au niveau social et économique
	1.6. Identifier les rôles, les compétences des autres acteurs du territoire pour en comprendre les enjeux		Repérage des compétences et des enjeux de chacun, modélisation par la production d'une cartographie d'acteurs

<b>A4</b> - Analyse des besoins sociaux et de leur évolution sur son territoire d'intervention	1.7. Comprendre l'évolution sociologique des publics cibles et mettre en évidence la complexité de certaines situations	4. L'analyse des écarts entre les besoins sociaux et les dispositifs existants	Analyse documentée de l'évolution sociologique des publics, mise en évidence de la complexité des situations
	1.8. Analyser les écarts entre les besoins sociaux, les réponses, les dispositifs, les moyens afin de proposer des pistes d'améliorations	5. La formulation d'une réflexion et de propositions permettant de réduire les écarts constatés.	Les écarts entre les besoins sociaux, les offres existantes et les dispositifs permettent de proposer des actions
	1.9. Formuler une problématique résultant de l'évolution des besoins sociaux, afin de préparer un projet d'intervention	Remise aux stagiaires du cahier des charges et de la grille d'évaluation.	Formulation de la problématique, contingente à l'évolution des besoins sociaux et préparatoire au projet
<b>A5</b> – Traduction de ces besoins en projets sociaux et/ou de développement	1.10. Qualifier l'offre de projets et/ou d'actions sociales et insertion existantes pour éviter des actions redondantes	Évaluation de l'écrit par un formateur et un membre du jury de certification.	Comparaison synthétique et qualifiée de l'offre sociale et insertion existante pour améliorer l'efficacité des actions
	1.11. Proposer des solutions alternatives, engager une réflexion répondant aux attentes des publics et des acteurs du territoire.	Restitution orale d'une durée de 20 minutes par les apprenants, mise en commun des réflexions et des résultats.	Des propositions réalistes sont formulées et ciblées, pour réduire les écarts entre les besoins des publics et les dispositifs.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC B : ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT DU PUBLIC, COORDINATION DE PARCOURS</b>			
<b>B1</b> – Accueil, information et orientation du public (en individuel ou en collectif)	2.1. Mettre en œuvre une écoute active basée sur le questionnement et la reformulation pour comprendre les situations	<b>1) Mise en situation simulée (contrôle continu) :</b>  Mise en situation et jeux de rôles (30 minutes) permettant de : → Conduire un entretien d'accueil et d'orientation professionnelle → Établir un diagnostic de situation de la personne → Co construire les étapes d'un parcours d'insertion et de vie → Conseiller des démarches et des choix d'actions réalistes → Faire preuve de conviction et d'aisance.	Maîtrise des techniques d'accueil et d'écoute du public (écoute active, reformulation positive, empathie)
	2.2. Mobiliser les dispositifs utiles pour répondre aux demandes exprimées		Mobilisation adaptée des dispositifs d'aide, capacité à les présenter et à les expliquer
	2.3. Situer son rôle et sa place dans l'entretien d'aide pour anticiper les situations difficiles (stress, violence...).		Présentation structurée du cadre de son intervention et de son rôle d'accompagnant, capacité à gérer les situations difficiles
<b>B2</b> - Identification des besoins et des problématiques individuelles	2.4. Repérer les éléments clefs de l'histoire de la personne accueillie, afin de préparer le projet d'accompagnement	Évaluation par un formateur et le responsable de formation.	Les techniques d'entretien permettent de tracer les éléments clefs de l'histoire de la personne nécessaires au projet
	2.5 Analyser le processus de précarisation et/ou d'exclusion liée à la situation de la personne pour situer le degré d'urgence et agir		Le processus de précarisation s'appuie sur des éléments factuels et fixe le niveau d'urgence pour agir
	2.6. Maîtriser les écrits professionnels, rendre compte des situations en respectant le cadre éthique et réglementaire (RGPD)		Les écrits professionnels rendent compte avec justesse des situations, et sont maîtrisés au niveau éthique et réglementaire
<b>B3</b> - Élaboration avec la personne, d'un diagnostic de situation et d'un parcours d'insertion et/ou de vie	2.7. Amener la personne à prendre conscience de ses acquis (atouts/freins) pour construire avec elle les étapes d'un parcours personnalisé		Le diagnostic de situation et les hypothèses d'action sont définis en accord avec la personne (atouts et identification des freins)
	2.8. Conseiller des choix réalistes, en présentant les démarches et les dispositifs mobilisables		Le parcours est réaliste, cohérent avec le potentiel de la personne et les dispositifs.

<b>B4 – Accompagnement de la personne dans la mise en place de son parcours et la réalisation de son projet</b>	2.9. Mobiliser les méthodes d'élaboration et d'évaluation de projet au service de la personne pour suivre et atteindre les objectifs	<b>2) Dossier professionnel :</b>  À partir d'un cas de synthèse, réalisation d'un écrit de type « monographie » (durée 4 h) : → Diagnostiquer la situation d'une personne accueillie → Proposer les étapes d'un accompagnement → Intégrer la dimension coordination de parcours et les partenariats possibles → Effectuer une analyse réflexive du travail effectué.  Cahier des charges et grille d'évaluation remis aux stagiaires.  Évaluation de l'écrit par un formateur (ou responsable de formation) et un membre du jury de certification.	Les étapes de projet sont tracées et évaluées en fonction d'objectifs négociés avec la personne
	2.10. Effectuer un bilan régulier des actions, pour mesurer les écarts et ajuster si nécessaire		Le bilan des actions est planifié, un suivi régulier permet de mesurer les écarts
<b>B5 - Organisation et coordination de son action avec les acteurs clefs du territoire</b>	2.11. Identifier les interlocuteurs compétents pour faciliter l'organisation des interventions auprès de la personne accompagnée		Le réseau de partenaires est identifié et cohérent au regard des compétences de chacun et des besoins de la personne
	2.12. Comprendre ce qu'est la logique de coordination de parcours afin de positionner le rôle et la place du professionnel CISP		Les modalités d'intervention et de coopération des partenaires sont explicitées, le rôle du CISP défini dans le parcours
	2.13. Évaluer l'impact de la coordination de parcours au niveau fluidité et efficience de l'accompagnement		Les éléments de la coordination de parcours permettent d'anticiper des résultats au niveau de la fluidité et efficience de l'action
<b>B6 – Évaluation de son action</b>	2.14. Évaluer les risques, les facteurs de réussite du parcours pour anticiper les échecs		Les risques et les facteurs de réussite de parcours sont explicités avec la personne et réduisent les risques d'échec
	2.15. Savoir mettre en place des indicateurs de suivi pour les adapter aux changements	Les Indicateurs d'évaluation de parcours sont utilisés dans une logique d'amélioration continue de la qualité et du suivi de l'action	
	2.16. Savoir se questionner, mener une analyse réflexive pour faire progresser sa pratique. Construire, rénover sa pratique avec ses pairs et/ou partenaires pour renforcer un cadre collectif et éthique de travail.	Le CISP sait, en fonction du contexte, conduire une analyse réflexive et organisée de son action. Il partage et/ou construit sa pratique avec ses pairs et/ou partenaires.	

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>		
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION	
<b>BLOC C : CONDUITE, ANIMATION de PROJET SOCIAL OU D'INSERTION</b>				
<b>C1</b> – Élaboration, contribution à la définition d'un projet collectif, en réponse aux besoins sociaux identifiés	3.1. Initier une idée, en déterminer la finalité et les objectifs pour construire une offre/projet adaptée aux besoins sociaux	<b>1) Dossier professionnel :</b> Élaboration et/ou conduite de projet social et d'insertion, ayant pour objectifs :  1. Identifier un projet adapté à un public cible, valider le projet par une étude de faisabilité,  2. Acquérir les outils utiles à l'élaboration et au pilotage d'un projet social et insertion,  3. Savoir travailler en équipe projet et/ou partenariale  4. Prévoir d'évaluer l'impact du projet et de communiquer les résultats.  <u>Dossier écrit de 20 pages</u> et soutenance orale de 20 minutes devant un jury d'évaluation.	Les finalités et les objectifs de projet sont cohérents avec les besoins et les cibles	
	3.2. Maîtriser la méthodologie de conduite de projet collectif afin de piloter le projet		La méthodologie de conduite de projet collectif est maîtrisée (outil SMART)	
<b>C2</b> - Mobilisation des acteurs internes ou externes Construction d'un réseau de partenaires	3.3. Co construire avec le public cible et les partenaires, les modalités d'intervention afin d'atteindre les objectifs d'insertion		1. Identifier un projet adapté à un public cible, valider le projet par une étude de faisabilité,	Les modalités d'intervention du public et des partenaires sont co construites, dans un cadre précis d'objectifs
	3.4. Identifier la contribution et les enjeux des partenaires pour renforcer l'efficacité collective		2. Acquérir les outils utiles à l'élaboration et au pilotage d'un projet social et insertion,	La contribution et les enjeux des partenaires permettent la complémentarité des interventions (efficacité du réseau)
<b>C3</b> – Étude de la faisabilité technique et économique du projet social et/ou d'insertion	3.5. Étudier et comparer les offres existantes afin de positionner le projet dans son contexte		3. Savoir travailler en équipe projet et/ou partenariale	Le positionnement du projet est qualifié par rapport au contexte, aux avantages et/ou comparatifs d'autres offres
	3.6. Proposer un plan d'action opérationnel dans ses différentes dimensions pour répondre aux besoins identifiés ; identifier les sources de financement, construire un budget réaliste		4. Prévoir d'évaluer l'impact du projet et de communiquer les résultats.	Le plan d'action opérationnel est complet et s'inscrit dans la durée (planning de Gantt) ; ébauche de budget et repérage de sources de financement réalistes du projet
<b>C4</b> - Mise en œuvre, participation ou coordination de projets d'insertion et/ou de développement	3.7. Savoir travailler en équipe projet pour réussir la coordination des actions ; prendre en compte les difficultés afin d'anticiper et de prévenir les risques professionnels		<u>Dossier écrit de 20 pages</u> et soutenance orale de 20 minutes devant un jury d'évaluation.	L'organisation de l'équipe projet est précisée, la coordination est définie ; les difficultés relationnelles et les risques sont anticipés, les modes de régulation prévus

C5 - Évaluation des résultats et de l'impact du projet, communication, compte-rendu de son action	3.8. Évaluer les points forts/faibles du projet pour l'adapter et le faire évoluer	Cahier des charges et grille d'évaluation remis aux stagiaires.	Les points forts et faibles du projet sont évalués (matrice Swot) pour faciliter les adaptations au contexte socio-économique
	3.9. Mesurer l'impact social du projet sur le public et les cibles retenues afin de communiquer, et valoriser la plus-value du projet sur le territoire		Les indicateurs de mesure de l'impact social du projet sont précisés entre les parties prenantes ; les éléments de communication valorisent l'impact du projet sur le territoire
C6 – Animation de projet Ou d'actions de formation	3.10. Évaluer les écarts entre les compétences requises et les capacités d'un groupe cible pour construire une action ou séquence de formation	<b>2) Contrôle continu :</b>  Mise en situation d'animation d'une séquence de formation, (20 mn) et entretien d'évaluation avec le formateur.	Les besoins de formation sont définis et évalués, en lien avec les compétences recherchées
	3.11. Concevoir la méthodologie et les étapes d'un projet ou d'une action de formation pour répondre aux besoins (écarts)		Les étapes de conception d'une formation sont structurées, en cohérence avec les besoins identifiés
	3.12. Animer une séquence ou un atelier de formation correspondant à un public cible.		Les techniques d'animation d'une séquence ou d'un atelier sont dynamiques, fluides et adaptées au public cible.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC D : ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS L'EMPLOI</b>			
<b>D1</b> – Compréhension des besoins et du fonctionnement de l'entreprise	4.1. Comprendre le fonctionnement d'une entreprise au niveau de la production et des Ressources Humaines pour identifier les contraintes et le potentiel d'embauche	<b>1) Contrôle continu :</b> Jeu de simulation d'entreprise (gestion de production et RH), montrer les contraintes et les opportunités pour l'insertion. Évaluation par un formateur.	L'activité de production et les éléments de la fonction RH sont compris (étapes logiques et articulées), les contraintes et le potentiel d'embauche sont identifiés
<b>D2</b> – Mobilisation, prospection de réseaux d'entreprises sur un bassin d'emploi	4.2. Analyser les informations sociales et économiques sur un bassin d'emploi, pour repérer les actions utiles à l'insertion professionnelle	<b>2) Dossier professionnel :</b> En situation réelle, auprès d'une entreprise témoin ou du lieu de stage, rédaction d'un document APST (15 pages) :	Les données collectées sont synthétiques et rendent compte des opportunités et des actions utiles à l'insertion socio-économique
	4.3. Utiliser les techniques de prospection et de négociation des réseaux professionnels pour préparer le projet		Les techniques de prospection et de négociation des réseaux sont utilisées à bon escient par rapport au bassin d'emploi
<b>D3</b> – Observation des situations de travail et d'insertion	4.4. Effectuer une Analyse Pratique en Situation de Travail APST pour mettre en évidence les activités et les tâches effectuées	1. Observer par l'APST une situation réelle de travail, 2. Confronter les situations prescrites de travail avec la réalité, en déduire les écarts, 3. Proposer les mesures adaptées d'intégration au poste de travail (inférence des savoirs),	La grille d'observation du poste de travail est synthétique, les activités et les tâches correspondent à la situation réelle de travail
	4.5 Analyser les écarts entre situation réelle et situation prescrite de travail pour proposer les actions nécessaires d'ajustement		Les propositions d'ajustement sont réalistes et permettent de combler les écarts entre la situation réelle et la situation prescrite de travail

<b>D4</b> – Accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en insertion	4.6. Identifier, les « habiletés » des personnes à partir de tests, de situations de travail réelles ou simulées, pour préparer leur accompagnement dans l'emploi	4. Négocier le principe d'un poste d'insertion ou d'une personne, 5. Adopter une posture de médiateur, favoriser le dialogue entre les besoins de l'employeur et le potentiel de publics accompagnés.  Cahier des charges et grille d'évaluation remis aux stagiaires.  Évaluation du document écrit par le formateur (ou responsable de formation) et un membre du jury de certification.	Les tests et/ou les mises en situation de travail permettent d'évaluer les « habiletés » des personnes et de préparer leur accompagnement dans l'emploi
	4.7 Accompagner par des actions diversifiées la transformation de ces « habiletés » en compétences afin d'intégrer la personne		Les propositions (formation, tutorat, acquis d'expériences) de transformation des « habiletés » en compétences sont adaptées à la personne et au poste de travail
<b>D5</b> – Sensibilisation de l'entreprise à une lecture autre des situations de travail	4.8. Synthétiser et présenter les résultats de l'analyse APST pour sensibiliser l'entreprise à une lecture autre de la situation de travail. Valoriser la fonction tutorale comme facteur de réussite à l'intégration en entreprise		Les écarts démontrés entre la situation prescrite et réelle de travail permettent d'interroger les employeurs sur la réalité du poste et le potentiel des personnes ; la fonction tutorale est valorisée en lien avec le travail et les compétences à acquérir
<b>D6</b> – Intégration d'une position de médiateur à l'emploi et à l'insertion	4.9. Favoriser le dialogue permettant d'atteindre les objectifs des parties prenantes. Adopter une posture de médiateur vis-à-vis de l'entreprise pour favoriser l'intégration de la personne en insertion.		Les arguments de négociation, basés sur les éléments objectifs du travail sont convaincants. La place et le rôle de médiateur sont compris, les intérêts communs des parties prenantes sont valorisés.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC E : VALORISATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES</b>			
E1 – Analyse des spécificités de l'environnement territorial, socio-économique et politique d'une structure sociale et/ou d'insertion	5.1. Analyser la structure d'accueil dans son environnement social, économique, et politique pour comprendre son positionnement sur le territoire	<b>1) Rédaction d'un mémoire professionnel,</b> (40 pages + annexes) à la suite d'un stage en structure d'accueil et comprenant :  1. Une analyse de la structure d'accueil, dans son contexte socio-économique, territorial et partenarial (Schéma d'acteurs)	La structure d'accueil est positionnée, au regard des enjeux des acteurs/partenaires de parcours et des spécificités du territoire (Schéma des acteurs synthétique et clair)
	5.2. Mettre en évidence la dynamique, les enjeux des acteurs, afin de situer le niveau de coopération dans la logique de parcours		Le lien entre la dynamique de territoire, la coordination des acteurs et la cohésion sociale est démontré (faiblesse ou force des éléments)
E2 – Accueil et accompagnement de public pris en charge par une structure sociale et/ou d'insertion	5.3. Élaborer le diagnostic de situation du public accueilli afin de proposer un projet d'insertion	2. Le diagnostic de situation d'une personne prise en charge et les préconisations d'intervention (Monographie et éléments d'un parcours)	Les techniques d'écoute active et de diagnostic de situation sont maîtrisées
	5.4. Situer l'accompagnement de la personne dans une logique de parcours pour mobiliser les partenaires pertinents du réseau		Les éléments du parcours de la personne sont identifiés et facilitent la mobilisation et la concertation avec les partenaires
E3 – Réalisation d'une mission, commande ou projet à dimensions réalistes pour la structure d'accueil	5.5. Réaliser tout ou partie d'une mission d'une structure d'accueil permettant d'adapter les acquis de formation à une réalité de terrain	3. Le compte-rendu d'une mission répondant à la commande de la structure, identification d'une problématique et des axes d'amélioration des pratiques	Les composantes de la mission réalisée montrent une capacité d'adaptation des acquis de formation à la réalité de terrain
	5.6. Être force de propositions pour une amélioration des pratiques de la structure d'accueil et valoriser ses compétences		Les actions d'amélioration des pratiques ou de fonctionnement sont réalistes et validées par le commanditaire
E4 – Accompagnement vers et dans l'emploi de personnes en insertion professionnelle	5.7. Intégrer les contraintes et les besoins d'entreprise pour préparer l'accompagnement vers et dans l'emploi	4. Mise en évidence des besoins et contraintes d'une entreprise pour préparer une insertion	Les contraintes et les besoins de l'entreprise sont décrits avec précision, l'analyse justifiée par rapport à une insertion possible
	5.8. Proposer toute réflexion ou action autour de la médiation à l'emploi afin de valoriser le tutorat d'entreprise et la place du CISP		Les propositions et la réflexion autour de la médiation à l'emploi permettent de valoriser le tutorat d'entreprise et la place du CISP

E5 – Construction et rédaction d'un mémoire professionnel	5.9. Adapter les acquis (outils, méthodes) de la formation aux réalités de terrain afin d'enrichir ses pratiques professionnelles	6. La rédaction et la structuration d'un mémoire professionnel, à la suite de la période de stage  Évaluation du document écrit et de la soutenance orale (20 minutes) par le jury de certification.	La méthodologie, les outils utilisés et les préconisations montrent la capacité du stagiaire à adapter et approfondir ses acquis de formation
	5.10. Rédiger un mémoire professionnel pour rendre compte de sa mission et des acquis de formation		Le mémoire écrit est structuré, et rend compte de la mission réalisée : niveau de réflexion, fil conducteur, structuration, qualité de l'écriture.
E6 – Valorisation de sa posture professionnelle (capacités relationnelles) de CISP	Capitaliser, valoriser les capacités relationnelles acquises tout au long de la formation, pour identifier ses points forts et ceux à améliorer, notamment :  6.1. Aptitude à l'approche globale et distanciée des situations (approche systémique) 6.2. Qualité de l'écoute, empathie, prise en compte de la personne dans sa complexité 6.3. Compétences relationnelles, négociation avec les parties prenantes, travail en équipe 6.4. Capacité à mener une démarche réflexive et d'amélioration continue de son action.	<b><u>2) Rédaction et présentation orale d'un livret des capacités relationnelles :</u></b> 1. Se présenter, objectifs et compétences à atteindre, 2. Points clefs du parcours, atouts et objectifs de progression, 3. Compétences acquises pendant la formation (avec des exemples et des preuves), 4. Capacités relationnelles mises en œuvre tout au long de la formation, 5. Plan d'action en lien avec le projet professionnel. Évaluation écrite et orale par le jury de certification.	Les capacités relationnelles acquises par le stagiaire attestent de pratiques conformes au métier de CISP :  - Approche globale et distanciée des situations, - Écoute active, empathie, prise en compte globale de la personne - Capacité à travailler en équipe, négociation avec les partenaires - Capacité à mener une démarche réflexive sur son action.