

# CERTIFICAT PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION



Chargé d'information, d'accueil et d'orientation

**Crédit : 54 ECTS** Code CP2900A

Niveau d'entrée : Bac

## Public et conditions d'accès

Prérequis :

Des capacités d'expression écrite et orale de niveau bac sont nécessaires pour tirer profit de la formation et pour exercer l'activité professionnelle visée.

## Objectifs pédagogiques

La formation vise à préparer aux fonctions d'accueil/information et orientation qui supposent une approche :

- des acteurs et institutions de l'intervention sociale/insertion professionnelle
- de l'interaction avec différents publics et notamment les publics en difficulté
- du territoire afin de pouvoir contextualiser et situer une demande
- de son propre parcours et projet professionnel afin de mieux se situer dans son cadre d'intervention et particulièrement dans la relation d'aide et de conseil
- des méthodes d'entretien, de recueil et traitement de l'information

## Compétences attestées

Le chargé d'accueil, d'information et d'orientation écoute la demande, fait un diagnostic sur la situation de la personne, l'informe, l'oriente dans les domaines de l'emploi, de l'accès au droit, à la santé, au logement, à la citoyenneté ou dans un parcours de formation professionnelle en instaurant une relation de coopération et de confiance. Il travaille en réseau avec les partenaires locaux.

**Ses activités principales sont les suivantes :**

• **Accueillir, favoriser l'expression d'une demande**, aider à sa formulation, éventuellement la faire émerger. Identifier les problématiques des publics en difficulté. Repérer les caractéristiques (sociales, économiques, pratique de la langue...) qui permettent de comprendre des éléments de situation de la personne. Prendre en considération la situation de la personne dans sa dimension singulière pour la rattacher à des cas de situation plus générale. Instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel. Se montrer disponible et présent. Savoir adopter les attitudes adéquates aux situations, notamment l'empathie. Évaluer le niveau d'urgence de la demande au regard des éléments fournis, de la demande formulée, des attitudes observées. Repérer une situation limite.

## Description de la formation

|                 |  |                | Planning |
|-----------------|--|----------------|----------|
| <b>TET099</b>   | Analyse de son parcours et positionnement professionnel  | <b>6 ECTS</b>  |          |
| <b>AST004</b>   | Institutions et acteurs de l'intervention sociale : Accueil, information, orientation              | <b>6 ECTS</b>  |          |
| <b>TRS001</b>   | La relation aux publics en situation d'accompagnement  | <b>6 ECTS</b>  |          |
| <b>@ CCE001</b> | Outils et démarche de la communication écrite et orale   | <b>4 ECTS</b>  |          |
| <b>TET003</b>   | Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels | <b>8 ECTS</b>  |          |
| <b>TET007</b>   | Recherche d'informations : théorie et pratique sur le Web  | <b>6 ECTS</b>  |          |
| <b>UA2322</b>   | Rapport de validation  | <b>18 ECTS</b> |          |

**ECTS** : Système européen de transfert et d'accumulation de crédits.

**@** Cours également disponible en ligne (Ile-de-France)

- **Intégrer et comprendre les objectifs de la structure**, son organisation, ses modes de fonctionnement et ses ressources. Expliciter aux personnes accueillies ses missions, ses prérogatives, ses partenaires et relais, les services qu'elle peut rendre. Situer son rôle et celui des membres de la structure par rapport aux demandes énoncées : champ d'intervention possible et limites. Situer le rôle des acteurs et institutions, la nature des dispositifs nationaux ou territoriaux afin de repérer les ressources pertinentes pour répondre aux demandes.
- **Informier sur les dispositifs, droits et organismes existants** (emploi, formation/certification, logement, santé...). Donner les premières informations pour s'orienter, pour aller vers d'autres interlocuteurs, vers d'autres structures éventuellement. Apporter les premiers éléments de réponse adaptés à la situation de la personne permettant à celle-ci de se situer, d'accéder aux différents services ou dispositifs internes et externes.
- **Assurer un premier niveau d'aide sociale** (panier repas, logement...) selon la structure et l'urgence de la situation.

## Conditions de délivrance du certificat

- Avoir validé les 6 UE
- Attester d'une expérience professionnelle de 12 mois et d'un stage d'1,5 mois si l'expérience professionnelle ne s'est pas déroulée dans le secteur de l'accueil en intervention sociale.
- Avoir rédigé un rapport de validation en lien avec le champ professionnel visé par le certificat

## TET099 - Analyse de son parcours et positionnement professionnel

Crédits : 6 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Dans une perspective d'évolution, d'orientation professionnelle ou de reprise d'études, cette formation a pour but de mieux définir son positionnement professionnel et l'inscription dans de nouvelles fonctions visées, notamment celles qui se rapportent aux métiers de l'orientation et de l'accompagnement, de la formation, du travail social et des ressources humaines. Elle s'adresse tout particulièrement aux auditeurs inscrits dans les diplômes préparant à ces domaines d'intervention.

### Contenu de la formation

- Les identités socio-professionnelles, les remaniements et questionnements que l'accès à de nouvelles fonctions implique.
- L'exploration des parcours visant à éclairer les choix d'orientation, les évolutions et les ruptures, en particulier les questions que soulèvent le rapport au travail et le rapport au savoir, ce qui conduit chacun à s'investir dans un nouveau contexte de travail, en particulier dans le champ de l'accompagnement, de l'orientation, de la formation, du travail social ou des ressources humaines.
- L'analyse de pratiques portant sur des situations professionnelles qui mettent en jeu des dimensions à la fois institutionnelles, organisationnelles, juridiques, mais aussi personnelles au sens où elles impliquent le sujet dans sa relation à l'autre. En quoi les activités d'orientation, d'accompagnement, de formation, de ressources humaines ou de travail social qui relèvent des métiers de l'humain mobilisent-elles des valeurs, des conceptions et une éthique professionnelles ? Quelles sont les formes d'engagement de chacun et les projets poursuivis ? La démarche proposée se fonde sur un travail d'implication et de questionnement personnel à partir d'une approche biographique et psycho-sociologique.

## AST004 - Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation

Crédits : 6 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Décrire les institutions et acteurs qui interviennent dans le champ de l'intervention sociale. Situer ces acteurs et institutions au niveau d'un territoire. Trouver les sources d'informations adéquates et pertinentes.

### Contenu de la formation

- La formation alterne :
- Exposés par l'intervenant
- Recherche d'informations, individuelle et en groupe et l'analyse de ces informations

## TRS001 - La relation aux publics en situations d'accompagnement

Crédits : 6 ECTS

### Objectifs pédagogiques

L'auditeur sera capable d'accueillir et de prendre en compte tout public qui s'adresse à la structure, d'établir une relation de confiance et de respect mutuel avec le public reçu, de communiquer sur les ressources en fonction des besoins des personnes.

### Contenu de la formation

L'UE TRS001 présente les publics de l'intervention sociale à la fois par leurs caractéristiques psychosociales et par leurs catégorisations par les politiques sociales. Ce double savoir permet au chargé d'accompagnement d'échapper aux préjugés sociaux et aux pièges de l'émotivité et de décrypter la demande de ses interlocuteurs afin de les orienter de façon pertinente. Par ailleurs, chaque organisme, en fonction de son projet et de ses moyens, élabore une définition spécifique de l'accueil. Il en résulte une grande variabilité des fonctions auxquelles le chargé d'accueil et d'accompagnement en intervention sociale doit pouvoir s'adapter. Ses capacités d'analyse de sa mission institutionnelle, des besoins des personnes et des exigences d'un accompagnement éthique et efficace doivent l'aider à trouver sa place à l'interface des différents acteurs, institutions ou publics.

## CCE001 - Outils et démarche de la communication écrite et orale

Crédits : 4 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Améliorer ses méthodes d'analyse et de traitement de l'information. Acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication orales. Développer ses capacités d'expression et de communication écrite (structurer un écrit, rédiger, mettre en forme, argumenter...)

### Contenu de la formation

- À partir de situations de la vie personnelle et professionnelle, ce module apporte des outils et des méthodes pour mieux communiquer à l'oral et à l'écrit :
- La prise de parole individuelle et dans un groupe, l'entretien, l'exposé
- La retranscription de l'information orale (prise de notes)
- La recherche de l'information et son traitement ; le texte informatif et argumentatif,
- La structuration et la rédaction d'une production orale ou écrite (plan, langue, argumentation...)

## TET003 - Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels

Crédits : 8 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Cet enseignement de nature méthodologique vise à permettre aux élèves, individuellement et collectivement, de :

- S'approprier les outils de base de la recherche et du traitement des informations, notamment la recherche documentaire, l'entretien, l'observation et le questionnaire, dans des contextes professionnels diversifiés.
- Développer une capacité de compréhension des conditions dans lesquelles le recueil et le traitement des informations peuvent être conduits.
- Acquérir des savoir-faire sur les étapes et les procédures pour effectuer un travail de recueil et de traitement de l'information.

### Contenu de la formation

L'apprentissage proposé par cet enseignement vise à donner aux élèves la capacité de recueillir, traiter et interpréter des données de différentes natures (sources professionnelles, administratives et institutionnelles, données qualitatives et quantitatives, ressources documentaires, résultats de recherches en sciences humaines et sociales, etc.) Cet apprentissage comporte des aspects théoriques et pratiques auxquels l'enseignement contribue de manière interactive. Il porte sur :

- L'analyse des situations de relation dans lesquelles le professionnel est amené à intervenir : son rôle, sa posture, les attentes des personnes concernées, les enjeux, les facteurs favorisant ou faisant obstacle au recueil de l'information...

- Le travail de recueil d'information : Les étapes de planification et les procédures pour effectuer un travail de recueil. Réalisation d'exercices pratiques concernant le choix d'une méthodologie et des outils de recueil appropriés.
- L'entretien. Définir ses objectifs selon le contexte d'activité. La situation d'entretien dans ses dimensions institutionnelles et relationnelles : la posture, le cadre, l'écoute, l'implication, les interactions.... Les différents types et la conduite de l'entretien : conditions physiques, émotionnelles et intellectuelles. La formulation de questions. La prise de notes. La gestion du temps.
- Autres techniques de recueil des informations. : observations et questionnaires. Les justifications du recours à ces différentes méthodes (en fonction du questionnement et des objectifs poursuivis).
- Les méthodes de recherche documentaire (en bibliothèque et sur l'Internet) ; les modes de lecture et d'interprétation des données statistiques ; les outils de la synthèse de documents...
- Analyse et interprétation de l'information. Systématisation de l'information recueillie : construction de graphiques, tableaux. Lecture et interprétation des données quantitatives.
- Le passage de l'oral à l'écrit selon le contexte professionnel. Les types de documents à produire et leurs usages : comptes rendus professionnels (comptes rendus de réunion), élaboration des plannings, notes de synthèse, rapports d'activité, rapports annuels, projets... et leurs spécificités langagières en fonction des destinataires.
- L'éthique : La prise en compte des aspects déontologiques dans la mise en place des outils de recueil d'information. Une réflexion est menée de façon plus approfondie à partir de l'analyse de situations professionnelles ou d'études de cas.

## TET007 - Recherche d'informations : théorie et pratique sur le Web

Crédits : 6 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Fournir une culture numérique permettant de s'engager dans des recherches d'information et des synthèses utiles à la vie professionnelle principalement sur le Web.

### Contenu de la formation

- Maîtriser le vocabulaire de l'information pour l'exploration du Web
- Principes de l'architecture du Web
- Maîtrise des outils essentiels : navigateur, gestionnaires de signet...
- Utilisation avancées des moteurs de recherche
- Sciences information et théorie du document
- Épistémologie et organisation des connaissances
- Classification et indexation de l'information
- Présentation des ressources utiles du Web francophone
- Le Web participatif et la présence numérique.