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

Présentation

Publics / 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

La formation vise à préparer aux fonctions d'accueil/information et orientation.

Ces fonctions supposent une approche :

- des acteurs et institutions de l'intervention sociale et de l'insertion professionnelle

- de l'interaction avec différents publics et notamment les publics en difficulté

- du territoire afin de pouvoir contextualiser et situer une demande

- des méthodes d'entretien, de recueil et traitement de l'information

- 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

Modalités de validation

La demande de délivrance du certificat est transmise à l'enseignant.e responsable national.e, une fois remplies les conditions suivantes :

1/ avoir validé les 6 UE (chaque UE fait l'objet d'une validation propre)

2/ avoir rédigé un rapport de validation en lien avec le champ professionnel visé par le certificat.

Compétences

Le.la chargé.e 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, tout en instaurant une relation de coopération et de confiance. Il.elle 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 (sociales, économiques, pratique de la langue, etc.). Se montrer disponible, savoir adopter les attitudes adéquates. Instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel. Evaluer le niveau d'urgence de la demande au regard des éléments fournis, des attitudes observées. Repérer une situation limite.
• **Intégrer et comprendre les objectifs de la structure**, son organisation, ses modes de fonctionnement et ses ressources. Expliciter aux personnes accueillies les missions et prérogatives, de la structure, ses partenaires et relais, les services qu'elle peut rendre et les limites de ces services. Situer le rôle des acteurs et institutions, la nature des dispositifs nationaux ou territoriaux afin de repérer les ressources pertinentes pour répondre aux demandes.
• **Informer sur les dispositifs, droits et organismes existants** (emploi,

Mis à jour le 14-10-2024

Code : CP2900A

54 crédits

Certificat professionnel

Responsabilité nationale : EPN13 - Travail, Orientation, Formation, Social / Barbara RIST

Niveau CEC d'entrée requis : Sans niveau spécifique

Niveau CEC de sortie : Sans niveau spécifique

Mode d'accès à la certification :

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Formation continue

NSF : Travail social (332)

Métiers (ROME) :

Contact national :

EPN 13 - Secrétariat CRN01
2 rue Conté
39.3.49
75003 Paris
01 40 27 26 48

par_casp@lecnam.net

formation/certification, logement, santé, etc.). Apporter les premiers éléments de réponse adaptés à la situation de la personne, permettant à celle-ci de se situer, d'accéder aux services ou dispositifs internes et externes. Donner des informations pour lui permettre de s'orienter, pour aller vers d'autres interlocuteurs, vers d'autres structures éventuellement.

• **Assurer un premier niveau d'aide sociale** (panier repas, logement, etc.) selon la structure et l'urgence de la situation.

Enseignements

60 ECTS

La méthode du récit de vie : se connaître pour mieux accompagner	TET099	6 ECTS
Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation	AST004	6 ECTS
La relation aux publics accompagnés	TRS001	6 ECTS
Outils et démarche de la communication écrite et orale	CCE001	4 ECTS
Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels	TET003	8 ECTS
Recherche d'informations: théorie et pratique sur le web	TET007	6 ECTS
Rapport d'expérience	UA2322	18 ECTS
Atelier recherche documentaire, recherche de stage et/ ou pratique de terrain	UASO04	6 ECTS