

# 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 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.

### Modalités de validation

La demande de délivrance du certificat est transmise à l'enseignant responsable national, une fois remplies les conditions suivantes :- avoir validé les 6 UE (chaque UE fait l'objet d'une validation propre);- avoir rédigé un rapport de validation en lien avec le champ professionnel visé par le certificat.

## Compétences

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.
- **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

🌟 Valide le 22-03-2019

**Code : CP2900A**

54 crédits

Certificat professionnel

**Responsabilité nationale :**

EPN13 - Travail / Anne

EYDOUX

**Niveau d'entrée requis :**

Sans niveau spécifique

**Niveau de sortie :** Sans

niveau spécifique

**Mode d'accès à la**

**certification :**

- Formation continue
- Validation des Acquis de l'Expérience

**NSF :** Travail social (332)

**Métiers (ROME) :**

**Contact national :**

EPN 13 Travail - métiers du social

39.3.49, 2 rue Conté

75003 Paris

01 40 27 26 48

Sylviane Latchman

[sylviane.latchman@lecnam.net](mailto:sylviane.latchman@lecnam.net)

, [secretariat.rncp3@cnam.fr](mailto:secretariat.rncp3@cnam.fr)

pour répondre aux demandes.

- **Informé 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.

# Enseignements

54 ECTS

Analyse de son parcours et positionnement professionnel	<a href="#">TET099</a> 6 ECTS
Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation	<a href="#">AST004</a> 6 ECTS
La relation aux publics en situations d'accompagnement	<a href="#">TRS001</a> 6 ECTS
Outils et démarche de la communication écrite et orale	<a href="#">CCE001</a> 4 ECTS
Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels	<a href="#">TET003</a> 8 ECTS
Recherche d'informations: théorie et pratique sur le web	<a href="#">TET007</a> 6 ECTS
Rapport de validation	<a href="#">UA2322</a> 18 ECTS