DIPLÔME

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

Code : CP2900A

Niveau d'entrée : Aucun
Niveau de sortie : Aucun
ECTS : 60

Déployabilité
A la carte : Formation pouvant s'effectuer au rythme de l'élève, en s'inscrivant aux unités du cursus
Package : Formation pouvant se suivre en s'inscrivant à un "package" (groupe d'enseignements indissociables)

Objectifs pédagogiques

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

Compétences et débouchés

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, 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.

Méthodes pédagogiques

Les enseignements théoriques, couplés à des mises en application en travaux dirigés et travaux pratiques sur matériels et logiciels métiers permettront une professionnalisation rapide. L'espace numérique de formation du Cnam (Moodle) permet à chaque enseignant de rendre accessible des ressources spécifiques à ses enseignements. Des modalités plus détaillées seront communiquées au début de chaque cours.

Prérequis 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.

MENTIONS OFFICIELLES

Mots-clés

- Insertion professionnelle
- Accueil, information, orientation
- Insertion sociale
- Médiation

Informations complémentaires

Type de diplôme
Certificat professionnel

Code NSF
332 - Travail social

Formacode
Technique orientation professionnelle [44595]

Code du parcours
CP2900A

Modules d'enseignement

- Atelier recherche documentaire, recherche de stage et/ ou pratique de terrain
- Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation
- La méthode du récit de vie : se connaître pour mieux accompagner
- La relation aux publics accompagnés
- Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels
- Outils et démarche de la communication écrite et orale
- Rapport d'expérience
- Recherche d'informations: théorie et pratique sur le web

Blocs de compétences

Un bloc de compétences est constitué d'un ensemble d'Unités qui répond aux besoins en formation de l'intitulé du bloc.
Les unités ci-dessus sont réparties dans les Blocs de compétences ci-dessous.
Chaque bloc de compétences peut être validé séparément.
Information non disponible, pour plus d'information veuillez contacter le Cnam