

5 - REFERENTIELS

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
BLOC 1 – ACCUEIL du public en insertion et recueil de la demande			
A1 - Réception physique et téléphonique du public et présentation de la structure	<p>C1 - Adopter une posture professionnelle et un langage adaptés en situation d'accueil dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle, sans discrimination, sans stéréotype ni jugement.</p>	<p>Modalités d'évaluation de la compétence C1</p> <p><i>Travail personnel à l'écrit, discuté collectivement en atelier (en centre de formation)</i></p> <p>Réalisation d'une note biographique et de positionnement professionnel</p>	<p>Critères d'évaluation de la compétence C1 associés à la note biographique</p> <p>Dans la note biographique produite, les motivations pour les métiers de l'accompagnement social et professionnel sont identifiées, énoncées et analysées.</p> <p>L'écrit témoigne d'une capacité d'expression, d'écoute et de partage d'expérience. Il manifeste une aptitude à se projeter dans une posture professionnelle sur le métier de CASP, distanciée, inclusive et qui ne porte pas de jugement, devant les situations d'accueil, d'orientation et d'accompagnement de publics.</p>
	<p>C2 – Repérer les publics arrivant dans l'enceinte de la structure notamment en flux tendu afin de gérer les temps d'attente et les publics prioritaires (en situation de handicap) dans le respect de l'équité et des règles de courtoisie. Adapter son action selon les arrivants afin de les guider ou de les laisser évoluer seuls pour leur permettre de s'approprier l'espace d'accueil.</p> <p>C3 - Aménager et adapter l'espace d'accueil afin de créer un environnement propice à l'expression de la demande de la personne accueillie en se montrant à l'écoute et disponible :</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C2 à C4</p> <p><i>Mise en situation professionnelle et restitution orale individuelle (en centre de formation)</i></p> <p>Exercices d'observation et d'analyse filmique à partir de situations d'interactions entre professionnel.les et</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C2 à C4 associés à la mise en situation professionnelle</p> <p>La mise en situation démontre que la/le CASP sait gérer les flux et adapter l'aménagement des espaces de réception du public pour créer un climat d'accueil favorable.</p> <p>Les outils numériques dédiés au suivi des 1ers contacts usagers (fiches contacts ou fiches navette et applications ou logiciels métiers liés) sont maîtrisés.</p> <p>La/le CASP montre des capacités à repérer les conditions qui permettent (ou empêchent) un</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - garantir les conditions matérielles de confidentialité pour recueillir la parole de la personne, - s'assurer de l'accessibilité des différents outils : carnet de notes, téléphone, poste informatique, matériel, documentation, etc. <p>C4 - Organiser et gérer les documents de suivi administratif en autonomie afin d'assurer la continuité du suivi des personnes accueillies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion des dossiers, suivi administratif - prise de rendez-vous, planning - renseignement de fiches navettes pour le suivi des personnes par l'équipe, etc. 	public accueilli dans le secteur social	accueil de qualité et un bon accès à l'information. Elle ou il est capable d'analyser (éventuellement de façon critique) le contenu des échanges et des interactions pour faciliter la formulation de la demande et la mise en place d'une relation de confiance avec la personne, en toute confidentialité. Par exemple, lors d'un entretien au téléphone ou à distance, on s'assure que la personne est à même de se livrer et ne subit pas d'influence.
	<p>C5 - Présenter aux personnes accueillies la structure, son organisation, ses modalités de fonctionnement et le rôle de chargé.e d'accompagnement social et professionnel en veillant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquer aux personnes accueillies les missions et prérogatives de la structure, les services qu'elle peut rendre, ses partenaires et relais ; - préciser ses propres missions et son champ d'action, en rattachant son rôle au cadre de la structure plutôt qu'à une attitude individuelle d'agent d'accueil ; - situer son rôle et celui des membres de la structure par rapport aux demandes énoncées : champ d'intervention possible et limites, relais éventuels ; - porter et transmettre les règles de la structure. 	<p>Modalités d'évaluation de la compétence C5</p> <p><i>Travail personnel à l'écrit suite à une mise en situation professionnelle (stage), discuté collectivement (en centre de formation)</i></p> <p>Note écrite présentant le lieu de stage ou d'expérience professionnelle</p>	<p>Critères d'évaluation de la compétence C5 associés à la mise en situation professionnelle en stage et à la note écrite présentant le lieu du stage</p> <p>La/le CASP sait présenter son environnement professionnel, sa structure et ses missions.</p> <p>La note présentant le lieu de stage, d'emploi ou d'expérience bénévole, décrit la structure, ses objectifs, ses modes et règles de fonctionnement ainsi que ses ressources, en la positionnant dans son environnement. Elle précise le rôle du ou de la chargé.e d'accompagnement social et professionnel ainsi que le cadre et les limites de son intervention.</p>
<p>A2. Recueil de la demande en accueil en face à face ou au téléphone / à distance</p>	<p>C1 - Adopter les attitudes adéquates en s'adaptant aux capacités, aux difficultés et au rythme de la personne ; adopter une posture d'empathie afin d'instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel (non-jugement).</p> <p>C2 - Écouter la demande, éventuellement la faire émerger ou aider à sa formulation afin d'identifier ce qui relève des attributions de la structure ou n'en relève pas pour pouvoir informer et orienter la personne.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Mise en situation professionnelle et restitution orale individuelle (en centre de formation)</i></p> <p>Exercices d'analyse filmique à partir de situations</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C2 à C4 associés à la mise en situation professionnelle</p> <p>L'analyse des situations observées est précise : elle fait le récit des premiers entretiens, de la manière dont s'instaure la relation de confiance, ou dont la demande de la personne est recueillie (par exemple en utilisant la technique de l'écoute active) et dont ses attentes sont reformulées pour</p>

	<p>C3 - Adopter une attitude conforme à la déontologie professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en mobilisant les méthodes de communication non violente pour prévenir les conflits ; - en repérant les situations où la déontologie serait mise à mal et en cherchant à y remédier. 	<p>d'interactions entre professionnel.les et public accueilli dans le secteur social</p>	<p>une compréhension mutuelle. Les situations problématiques sont identifiées et analysées. Le cas échéant, la situation de handicap est prise en compte.</p> <p>L'analyse témoigne de l'acquisition d'une posture professionnelle à même d'assurer au CASP une attitude conforme à la déontologie et de prévenir les conflits. Par exemple, lors de la mise en situation, l'attitude adoptée lors du premier entretien montre qu'il n'y a pas de jugement porté sur la personne et qu'il s'agit bien de partir de sa demande plutôt que de chercher à lui imposer un parcours ou un dispositif.</p>
<p>A3. Analyse de la situation, formulation d'un premier niveau de diagnostic et identification des interlocuteurs potentiels</p>	<p>C1 - Réaliser une première analyse de la situation globale de la personne et identifier ses problématiques (liées à l'absence ou à la perte d'emploi, à des problèmes de santé, à une situation de handicap, de papiers, à des difficultés langagières, au surendettement, au mal-logement, etc.).</p> <p>C2 - Évaluer objectivement le niveau d'urgence de la demande au regard des éléments d'appréhension de la situation de la personne et des attitudes observées afin d'être en mesure de prioriser les problèmes.</p> <p>C3 - Identifier si l'offre de la structure peut apporter une réponse à sa demande à partir de l'analyse de sa situation et de ses difficultés.</p> <p>C4 - Appliquer les règles institutionnelles, proposer des mesures, des dispositifs adaptés à la situation particulière de la personne afin d'amorcer le suivi socioprofessionnel.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Restitution écrite individuelle d'une mise en situation professionnelle sur le lieu du stage après des ateliers d'échange de pratiques et un travail tutoré en centre de formation</i></p> <p>Rapport écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapport d'expérience en situation d'accueil pour la validation du certificat de chargé.e d'accueil, d'information et d'orientation - rapport d'expérience en situation d'accompagnement pour la validation du titre de 	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés au rapport écrit</p> <p>Le rapport d'expérience s'appuie sur un journal d'observation et sur des échanges de pratiques avec des professionnels. Il témoigne de la pertinence du recueil de la demande et de l'appréciation de son degré d'urgence.</p> <p>En situation professionnelle réelle, les solutions proposées à la personne par la/le CASP mobilisent les outils et ressources disponibles pour répondre à ses besoins et attentes, dans le respect des règles institutionnelles. Par exemple, si la première priorité identifiée avec la personne est le mal logement, cette dernière sera adressée au collègue ou au partenaire pertinent.</p> <p>Le rapport d'expérience précise comment la personne est accueillie, comment sa demande est recueillie, et quelle réponse lui est apportée. Il met en évidence la manière dont la confidentialité est assurée, précise comment la personne est guidée dans sa recherche d'une première information. Il</p>

		chargé.e d'accompagnement social et professionnel	précise les réponses qui lui sont apportées, comme l'orientation vers un.e collègue de la structure, ou encore vers une solution d'hébergement d'urgence, un panier repas, etc par exemple.
--	--	---	---

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION

BLOC 2. INFORMATION ET COMMUNICATION auprès des personnes accueillies, des collègues et des partenaires

<p>A1 - Collecte et préparation de l'information</p>	<p>C1 - Rechercher des informations relevant de son champ d'intervention (social, emploi, formation, certification etc.) afin de pouvoir répondre aux besoins des publics accueillis, de l'équipe, éventuellement des partenaires ou des financeurs.</p> <p>C2 - Répertorier la diversité des sources et supports, identifier leurs usages, pertinence et utilité afin d'être en mesure de croiser les informations, de les vérifier, et d'analyser les données qualitatives et quantitatives ; éventuellement, constituer un fichier ou un livret des sources pertinentes.</p> <p>C3 - Rechercher, organiser et traiter l'information pertinente tout en réalisant une veille documentaire constante sur les nouveautés afin de concevoir et actualiser des supports et outils pour informer les publics sur</p> <ul style="list-style-type: none"> - le rôle de la structure, - les partenaires locaux, régionaux, nationaux et leurs domaines d'intervention, - les politiques publiques, les outils et les dispositifs d'insertion sociale et professionnelle ou de formation, - le cadre légal, l'environnement socio-économique, les usages en vigueur dans tel ou tel secteur de l'emploi, du social ou de la formation. 	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Travail personnel écrit mobilisant les outils bureautiques et de recherche sur internet (en centre de formation)</i></p> <p>Dossier constitué à partir d'une recherche d'information sur internet et traitant d'une question portant sur le champ de l'insertion sociale et professionnelle</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associés au dossier constitué à partir d'une recherche d'information en ligne</p> <p>Les sources et supports adaptés sont utilisés pour mener la recherche d'informations métier (articles de journaux, ouvrages, revues, textes législatifs du champ d'intervention social, emploi, formation, certification,) sites web, newsletters, Facebook, Twitter, etc..</p> <p>Les informations recueillies sont précises et de qualité (correctement sourcées, pertinentes et actualisées)</p> <p>Le dossier témoigne d'une maîtrise des outils bureautiques et numériques nécessaire dans l'exercice des missions de CASP lors de la collecte et de la préparation de l'information à destination des personnes accueillies, collègues ou partenaires. Sa présentation est structurée, claire compréhensible facilement.</p>
---	--	--	---

<p>A2 - Organisation des supports d'information mis à disposition et diffusion de l'information à destination des publics accueillis par les canaux adaptés</p>	<p>C1 - Classer et organiser les informations afin d'en faciliter la consultation et l'archivage (indexation, plan de classement et rangement).</p> <p>C2 - Rédiger et réaliser des documents d'information suffisamment clairs, lisibles et accessibles pour informer les publics (livrets d'accueil et d'information, fiches pratiques, classeurs documentaires, etc.). Contribuer à l'évolution des supports d'information et à leur éventuelle adaptation au public en situation de handicap.</p> <p>C3 - Diffuser l'information en utilisant les canaux adaptés : sites web, réseaux sociaux, newsletters, journaux, fanzines, plaquettes, fiches pratiques, radios, TV ou tout autre support pertinent pour informer le public-cible.</p> <p>C4 - Organiser les supports d'information mis à disposition dans l'espace d'accueil pour que l'information utile (prospectus, affiches, présentoirs, etc.) soit accessible et visible des publics auxquels elle s'adresse.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Exercices collectifs à l'oral et à l'écrit portant sur les outils et démarches de communication écrite en lien avec les situations de travail (en centre de formation)</i></p> <p>Rédaction et conception collective de supports d'information (fiches pratiques, fiches web, etc.) pour rendre accessibles et visibles les informations collectées</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés aux supports d'information produits</p> <p>Les supports conçus (fiches pratiques, fiches web, etc.) témoignent de la capacité à mener des recherches, à constituer une bibliographie et à classer/gérer des données bibliographiques/documents d'études qui serviront d'aide à la rédaction de documents en utilisant les outils pertinents (logiciel de gestion des références Zotero par ex).</p> <p>Les supports produits (pages web, pages réseaux sociaux, newsletters, journaux, fanzines, plaquettes, prospectus, fiches pratiques, affiches) sont réalisés à l'aide des outils numériques dédiés. Ils contiennent une information, claire et à jour. La stratégie de mise à disposition des supports d'information et le choix des canaux de diffusion proposés par la/ le CASP sont pertinents, explicités et adaptés au public cible (diffusion Web, TV, affichage papier, présentoirs etc.).</p>
<p>A3 - (Co-)animation de réunions d'information collective ou d'ateliers thématiques</p>	<p>C1 - Identifier les objectifs de la réunion ou de l'atelier d'information ainsi que les publics destinataires pour préparer des contenus, des méthodes, des supports, des modalités pédagogiques, des techniques d'animation et un déroulement des séances (durées, rythmes) adaptés aux besoins et capacités de chacun.e.</p> <p>C2 - Informer les publics des objectifs et du programme des réunions d'information collectives ou des ateliers thématiques afin de les préparer aux séances.</p> <p>C3 - Prendre la parole en public pour animer ou co-animer une réunion à l'aide des outils bureautiques en adaptant son discours et son rythme et en régulant les interactions au sein du groupe.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Travaux collectifs, à l'oral, dans le cadre d'une mise en situation professionnelle (en centre de formation)</i></p> <p>Exposés thématiques en binômes ou petits groupes mobilisant les outils bureautiques et les techniques de communication écrite et</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés aux exposés thématiques</p> <p>La présentation orale portant sur la thématique insertion emploi est réalisée en équipe et témoigne d'un travail collectif d'élaboration des objectifs, d'une réflexion sur la production d'un support adapté au public cible et d'une stratégie d'information en amont.</p> <p>Les informations sont présentées à l'oral de manière fluide, claire et structurée, en utilisant des méthodes/outils pertinents (présentation Powerpoint projetée en support à la communication orale) et/ou image, schéma,</p>

	<p>C4 - Animer une réunion en visioconférence en utilisant les outils numériques adaptés.</p>	<p>orale en lien avec les situations de travail</p> <p>Durée : 20 min présentation + 20 min échange avec le public</p>	<p>graphique, tableau pour faciliter la compréhension. Le temps de présentation imposé est respecté avec souplesse et permet de laisser du temps aux réactions et questions du public.</p> <p>Les langages de base et outils numériques (tableur et Powerpoint pour la présentation ou Zoom ou Teams pour l'animation de réunion à distance) sont maîtrisés. La/le CASP sait maintenir l'attention, adapter son discours au public, solliciter des réactions et répondre aux questions relevant de son champ d'intervention et de son niveau de responsabilité.</p>
<p>A4 - Communication interne et information des partenaires extérieurs</p>	<p>C1 - Prendre des notes et réaliser un compte rendu écrit ou oral afin de rendre compte aux collègues et aux partenaires, en tenant compte de leurs codes professionnels, de la situation des personnes accueillies, de leurs difficultés, du déroulement des entretiens et des informations et conseils prodigués.</p> <p>C2 - Travailler en équipe, échanger avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques sur les pratiques, sur les difficultés rencontrées, afin de pouvoir améliorer sa pratique et si nécessaire la modifier.</p> <p>C3 - Adapter sa communication au travail avec des bénévoles, le cas échéant, afin de coopérer avec ces collaborateurs.trices qui ne sont pas salarié.es de la structure mais contribuent à ses missions.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Travail collectif à l'oral et à l'écrit dans le cadre d'ateliers d'échanges de pratiques (en centre de formation)</i></p> <p>Travaux encadrés d'échanges de pratiques en situation professionnelle (stages)</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associés aux ateliers d'échanges de pratiques</p> <p>La/le CASP est capable de formaliser sa pratique, d'en rendre compte aux partenaires, de soumettre ses interrogations à ses pairs à l'oral et à l'écrit en utilisant le langage et les outils de communication professionnels.</p> <p>Elle/il démontre sa capacité à soumettre au groupe ses interrogations et les difficultés rencontrées en dans l'exercice de ses missions, dans le champ de l'insertion socio-professionnelle, afin de pouvoir travailler à l'amélioration de sa pratique professionnelle.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3. ORIENTATION DES PUBLICS vers les dispositifs/partenaires du champ de l'insertion sociale et professionnelle			
A1 - Orientation vers un.e interlocuteur.trice interne	<p>C1 - Analyser la situation et les demandes (implicites et explicites) de la personne afin d'identifier quels types de démarches et de dispositifs pourraient lui être proposés.</p> <p>C2 - Identifier si l'offre de la structure peut répondre à la demande de la personne, compte tenu de sa situation, afin de pouvoir l'orienter vers l'interlocuteur.trice pertinent.e.</p> <p>C3 - Le cas échéant, identifier un.e collègue de la structure compétent.e pour assurer le suivi et la prise en charge l'accompagnement de la personne.</p> <p>C4 - Organiser un rendez-vous pour la personne accueillie, en informant la ou le collègue de sa situation et de sa demande, afin de mettre la personne en relation avec son interlocuteur.trice dans la structure pour amorcer le suivi en interne.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Étude de cas : travail écrit personnel (en centre de formation)</i></p> <p>Dossier écrit sur les acteurs et institutions à partir d'une thématique d'orientation</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés au dossier écrit sur les acteurs et institutions</p> <p>Le/la CASP situe la structure d'insertion dans son environnement socio-économique et identifie les règles de fonctionnement de l'organisation, son propre rôle, ses missions ainsi que ses objectifs.</p> <p>Le rôle des différents professionnels qui contribuent au parcours d'insertion est saisi ; l'orientation de l'usager.e et la mise en relation avec les professionnel.les adéquats.es en interne est pertinente.</p>
A2 - Orientation vers un dispositif d'aide sociale, d'insertion sociale ou professionnelle ou de formation ou un.e partenaire externe	<p>C1 - Vérifier si nécessaire les dispositifs existants sur le territoire pour proposer des démarches répondant aux besoins de la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accès à l'aide sociale, à l'aide au logement - accès à l'assurance maladie, accès aux soins - accompagnement social ou professionnel - contrat aidé, formation, etc. <p>C2 - Rechercher les partenaires pertinents pour pouvoir orienter la personne vers un.e interlocuteur.trice externe en mesure de répondre à sa demande si le suivi ne peut être assuré en interne dans la structure.</p> <p>C3 - Apporter des éléments d'information suffisamment précis sur les dispositifs et structures partenaires afin de permettre à la</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Enquête de terrain : travail écrit personnel (en centre de formation)</i></p> <p>Réalisation d'une note sur des dispositifs d'insertion contenant un répertoire ou une cartographie des acteurs et institutions dans le territoire</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associés à la rédaction d'une note sur les dispositifs d'insertion dans un territoire</p> <p>Les acteurs et dispositifs d'insertion sociale et professionnelle présents sur le territoire sont identifiés et catégorisés en fonction de leur capacité à répondre aux besoins des publics accueillis.</p> <p>Le CASP tient compte entre autre des publics cibles, objectifs, conditions d'accès et modalités, de manière à pouvoir orienter la personne vers les dispositifs adéquats. Les acteurs intervenant dans</p>

	<p>personne de se repérer et de se positionner par rapport à des propositions d'orientation.</p>		<p>le champ du handicap sont par exemple identifiés (AGEFIPH, MDPH, etc...).</p> <p>Le répertoire ou la cartographie produits permettent d'identifier les interlocuteurs pertinents en fonction des problématiques. Un premier niveau d'information peut être fourni aux usagers.</p>
<p>A3 – Suivi de la démarche et mise en relation de la personne avec les partenaires externes</p>	<p>C1 - Vérifier avec la personne que les dispositifs envisagés correspondent à ses attentes et à ses possibilités, en évaluant ses contraintes : difficultés de mobilité, contraintes familiales, problèmes de santé, handicap, absence de qualifications, etc.</p> <p>C2 - Identifier et contacter les partenaires pour leur expliquer la demande et la situation de la personne afin de s'assurer qu'ils pourront y répondre et mettre en place une collaboration ou passer le relais pour le suivi.</p>	<p>Modalités d'évaluation de la compétence C1 et C2</p> <p><i>Enquête de terrain : travail écrit personnel (en centre de formation)</i></p> <p>Réalisation d'entretiens auprès de professionnels (et éventuellement de publics), synthèse des informations sous la forme d'une note écrite</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 et C2 associés à la synthèse des entretiens</p> <p>La/le futur.e CASP est à même d'établir un contact pour prendre RV pour des entretiens professionnels avec des pairs du champ de l'insertion socio-professionnelle.</p> <p>La note écrite produite témoigne de la capacité de la/ du CASP à hiérarchiser et synthétiser des informations métier (acteurs, actions) en appui à l'orientation des publics accueillis. La qualité de la restitution et de l'analyse des entretiens, la pertinence des informations recueillies, témoignent de son aptitude à mener un entretien professionnel en utilisant un guide d'entretien semi-directif et à s'informer de l'activité des partenaires externes en fonction des problématiques rencontrées par les usagers.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES dans la construction d'un parcours d'insertion professionnelle			
A1 - Élaboration d'un diagnostic approfondi de la situation de la personne au regard de l'insertion sociale et professionnelle et de la formation	<p>C1 - Identifier les attentes de la personne, appréhender sa situation sociale globale et cerner sa demande en pratiquant l'écoute active. Écouter la demande, éventuellement la faire émerger ou aider à sa formulation en prenant soin de repérer et de faire s'exprimer des attentes implicites, puis reformuler les attentes de la personne afin de s'assurer d'une compréhension mutuelle.</p> <p>C2 - Saisir les besoins, les demandes non formulées en mobilisant sa connaissance des problématiques des publics en difficultés, de leurs normes et valeurs, afin de proposer une réponse adaptée.</p> <p>C3 - Clarifier et stabiliser le diagnostic en relation avec la personne afin de confirmer avec elle les éléments du premier diagnostic, ou de modifier ce diagnostic.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Travail collectif à l'oral dans le cadre de mises en situation professionnelle (en centre de formation)</i></p> <p>Exercices de mise en situation professionnelle et jeux de rôles sur le diagnostic en situation d'accompagnement. Le travail porte plus précisément sur l'écoute, la reformulation, la délibération.</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associés aux exercices pratiques le diagnostic</p> <p>Dans la phase d'expression de la demande usager, la situation et les attentes de la personne sont cernées par le CASP grâce à la pratique de l'écoute active.</p> <p>Le diagnostic social et professionnel est clairement formulé à l'oral (avec une trace écrite de type fiche de suivi au format numérique) de manière à permettre de discuter d'une démarche d'accompagnement avec la personne reçue. Les techniques de reformulation et la délibération sont utilisées. Le ou la CASP a la capacité à établir un lien de confiance avec l'utilisateur.</p>
A2 - Co-construction du projet d'insertion sociale et professionnelle et de la démarche d'accompagnement	<p>C1 - Élaborer un projet d'accompagnement personnalisé et partagé avec la personne, en intégrant sa demande et sa situation sociale comme éléments centraux de définition du projet, afin de favoriser son implication et la mise en place d'une relation basée sur la confiance.</p> <p>C2 - Vérifier si l'offre de la structure est bien à même de répondre aux demandes de la personne et d'apporter une solution à ses difficultés.</p> <p>C3 - Expliquer la démarche d'accompagnement de la structure, ses procédures, ses règles, afin de s'assurer que la personne accompagnée a compris cette démarche et est capable de se l'approprier.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Restitution écrite individuelle sur la base de mises en situation professionnelle sur le lieu du stage, travail encadré en centre de formation</i></p> <p>Journal d'observation réalisé sur la base du stage pratique ou d'observations et</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associés au journal d'observation</p> <p>Le journal d'observation, tenu tout au long du stage pratique (et/ou d'autres expériences d'accompagnement social et professionnel) rend compte du processus de co-construction du projet avec la personne accompagnée.</p> <p>Les récits d'observation détaillent le travail de diagnostic et de co-construction en mettant en évidence la prise en compte de la situation sociale et de la demande de la personne pour l'élaboration</p>

	<p>C4 - Préciser le déroulement de la démarche d'insertion avec la personne accompagnée afin d'en faire apparaître les étapes et modalités de suivi. Éventuellement, élaborer un contrat d'engagement réciproque afin de formaliser la démarche.</p>	<p>d'expériences vécues d'accompagnement</p>	<p>d'un projet dans lequel la personne peut se reconnaître et s'impliquer.</p> <p>Ces récits précisent comment l'implication de la personne est recherchée et quel est son degré d'engagement dans la démarche. Ils indiquent également dans quelle mesure l'offre de la structure permet de mener à bien le projet et comment la démarche de la structure est présentée à la personne accompagnée.</p>
<p>A3 - Soutien à l'autonomie pour permettre à la personne d'être actrice de ses démarches et médiation avec les structures partenaires</p>	<p>C1 - En faisant preuve de pédagogie, donner à la personne les premières informations pour se repérer, s'orienter et agir en autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dispositifs, institutions et acteurs, possibilités et modes de financement, démarches à suivre en contexte, - législation sur les aides sociales, les dispositifs d'emploi et de formation professionnelle en milieu protégé ou ordinaire et les pratiques réelles. <p>C2 - Guider la personne dans l'utilisation des outils mis à disposition afin de lui permettre de s'en saisir pour son auto-information.</p> <p>C3 - Soutenir la personne dans ses démarches administratives afin de l'aider à lever d'éventuels obstacles aux différentes étapes de l'accompagnement (appui dans la constitution d'un dossier de demande d'aides financières ou d'inscription dans un dispositif d'insertion, de formation ou d'emploi, etc.).</p> <p>C4 - Assurer le relais auprès des interlocuteurs externes pour jouer un rôle de médiation entre le public reçu et le réseau des partenaires ou des employeurs. Pour faciliter la mise en relation, accompagner si nécessaire la personne sur les lieux ressources, à la rencontre des entreprises, structures d'aide sociale, d'insertion professionnelle ou de formation.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Restitution écrite individuelle sur la base de mises en situation professionnelle sur le lieu du stage, travail encadré en centre de formation</i></p> <p>Journal d'observation réalisé sur la base du stage pratique ou d'observations et d'expériences vécues d'accompagnement</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C2 et C3 associés au journal d'observation</p> <p>Le journal d'observation, tenu tout au long du stage pratique (et/ou d'autres expériences d'accompagnement social et professionnel) rend compte des modalités mises en place pour permettre à la personne d'être actrice de sa situation. Le ou la futur.e CASP démontre qu'elle / il a été guide dans l'utilisation des outils (par exemple le site internet de Pôle emploi, le site de la Caf) mis à la disposition de la personne suivie, soutien à ses démarches administratives pour lui permettre d'acquérir une autonomie.</p> <p>L'écrit témoigne d'une capacité à soutenir l'autonomie de la personne, en la guidant, éventuellement en accomplissant certaines démarches <i>avec</i> elle, sans les faire <i>pour</i> elle. Par exemple, le journal d'observation peut relater comment l'autonomie de la personne est soutenue par une visite guidée sur le site internet d'une administration visant à lui permettre d'acquérir une capacité à effectuer par elle-même ses démarches ultérieures pour accéder et compléter un formulaire en ligne. Le degré d'autonomie de la personne est évalué et pris en compte. Lorsque</p>

			cela est nécessaire, la personne est mise en relation avec les partenaires et accompagnée auprès d'eux dans ses démarches.
A4 - Mobilisation de la personne, négociation et gestion des conflits, traitement des situations limites	<p>C1 - Élaborer un plan d'action en priorisant les problèmes avec la personne et en l'informant des possibilités d'accompagnement pendant son parcours d'insertion (logement, santé, handicap, endettement, formation, emploi, etc.) afin de définir les points les plus urgents à traiter et ceux qui demanderont plus de temps ; envisager une démarche en interne ou en externe selon les cas.</p> <p>C2 - Assurer un premier niveau d'aide sociale (accès à un panier repas, accès à un hébergement d'urgence, etc.) pour répondre à l'urgence de la situation de la personne.</p> <p>C3 - Mobiliser la personne accompagnée en tenant compte de ses aptitudes, potentialités, motivations, ainsi que de son rythme et de ses limites ; adapter l'accompagnement afin de favoriser son implication continue et son autonomie.</p> <p>C4 - Prévenir et faire face aux conflits, en utilisant la communication non violente, l'écoute, l'argumentation éventuellement en sollicitant des collègues et en passant le relais.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Travail collectif à l'oral dans le cadre de mises en situation professionnelle (en centre de formation)</i></p> <p>Exercices de mise en situation professionnelle et jeux de rôles sur la communication, l'argumentation, la délibération, la négociation et la gestion des conflits en situation d'accompagnement</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés aux exercices pratiques sur la négociation et la gestion des conflits</p> <p>La mise en situation montre une capacité à communiquer efficacement pour informer la personne accompagnée des prestations auxquelles elle a droit et pour interagir avec elle. La / le CASP sait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - délibérer pour prioriser avec elle les problèmes de manière à élaborer un plan d'action dans la durée - adapter l'accompagnement et son rythme aux possibilités de la personne en recherchant son implication. <p>La / le CASP met œuvre les méthodes adaptées pour prévenir et faire face aux conflits par l'écoute, l'argumentation, la communication non violente et le recours aux collègues.</p>
	<p>C5 - Repérer une situation limite ou pouvant représenter un danger pour soi, les collègues ou le public (agressivité, violence, etc.) et adopter rapidement une attitude appropriée pour désamorcer une situation de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rappeler le cadre, sans générer de conflit - intervenir ou passer le relais, selon le cas - prévenir les collègues, la direction, appeler des renforts. <p>C6 - Identifier les facteurs individuels, collectifs et/ou organisationnels en cause dans la situation limite pour rechercher des solutions en coopérant avec l'équipe.</p> <p>C7 - Repérer les indices d'une addiction, d'une alcoolodépendance et analyser les liens entre santé, travail et précarité</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C5 et C6</p> <p><i>Études de cas et mises en situation, travail personnel à l'oral (en centre de formation)</i></p> <p>Questions à l'oral sur la psychopathologie dans l'intervention sociale</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C5 et C6 associées à la question orale de psychopathologie</p> <p>Les situations limites sont repérées et analysées (addiction, etc.) et des solutions sont envisagées pour prévenir ou pour faire face aux conflits ou à des situations de violence (proposer un temps de réflexion, un autre RV, faire appel à un.e collègue, etc.). Des solutions sont proposées pour permettre la prise en charge des besoins prioritaires de la personne : santé, aide sociale, hébergement d'urgence, etc.</p>

	ou chômage afin d'être en mesure de proposer des solutions adéquates.		L'écrit produit dans le cadre de la mise en situation témoigne d'une capacité à décrire les situations problématiques et à en faire des questions à "travailler ensemble", au sein du collectif de travail.
A5 – Analyse et appréciation/évaluation des actions menées, ajustement de l'accompagnement avec la personne	<p>C1 - Évaluer avec la personne les actions entreprises et faire le point sur ses besoins spécifiques pour prendre avec elle des décisions sur la démarche à suivre (par exemple soutenir la personne dans ses démarches administratives pour obtenir une aide sociale, l'accompagner dans des démarches en entreprise, prendre contact directement avec une personne ressource, une structure d'insertion, une structure spécialisée dans l'insertion des publics en situation de handicap etc.).</p> <p>C2 - Réinterroger le déroulement de l'accompagnement avec la personne pour en repérer les limites et les blocages afin de trouver les solutions, de résoudre les problèmes et d'ajuster la démarche si nécessaire.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 et C2</p> <p><i>Restitution écrite individuelle sur la base de mises en situation professionnelle sur le lieu du stage, travail encadré en centre de formation</i></p> <p>Journal d'observation réalisé sur la base du stage pratique ou d'observations et d'expériences vécues d'accompagnement</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés au journal d'observation</p> <p>Le journal d'observation produit témoigne d'une capacité à associer la personne accompagnée aux bilans d'étape de l'accompagnement et à prendre avec elle des décisions sur les ajustements à apporter à la démarche afin d'assurer l'ajustement de l'accompagnement au fil du temps. Il rend compte de manière précise du suivi de la démarche d'accompagnement de la personne : outils de suivi utilisés, usages du suivi pour faire des bilans de l'accompagnement, pour adapter la démarche à la situation de la personne, et pour coopérer avec les collègues ou partenaires.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 5. MOBILISATION ET ANIMATION D'UN RESEAU DE PARTENAIRES dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle			
A1 - Création et entretien d'un réseau de partenaires mobilisables dans les champs de l'insertion sociale et professionnelle	<p>C1 - Mener une veille métier spécifique pour</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les acteurs pertinents de l'insertion sur le territoire, les viviers de recrutement, les lieux ressources, les évènements locaux (salons, forums emplois, etc.) susceptibles de contribuer aux missions d'insertion de la structure - identifier finement les différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre locale des dispositifs afin de saisir leurs rôles, leurs pratiques et les modalités de leur coordination en réalisant et mettant à jour une cartographie du territoire d'action incluant les institutions, associations et entreprises partenaires. <p>C2 - Créer, développer et entretenir un réseau de partenaires (institutionnels, associatifs ou entreprises, dans les domaines de l'intervention sociale, de l'insertion professionnelle, de la formation) afin de pouvoir orienter les publics accueillis et suivre les démarches d'insertion des personnes accompagnées.</p> <p>C3 - Contacter et mobiliser les partenaires susceptibles de travailler en synergie avec la structure, solliciter les entreprises afin d'être facilement identifié.</p> <p>C4 - Intervenir en tenant compte du fonctionnement et des pratiques des partenaires institutionnels ou associatifs et des entreprises pour contacter les interlocuteurs pertinents au bon moment, en fonction des organigrammes, des processus de prise de décision, des calendriers, etc.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Étude de cas sur la base d'observations du lieu de stage et d'enquêtes auprès de structures partenaires, travail personnel à l'écrit</i></p> <p>Dossier écrit comprenant une présentation du lieu de stage, une cartographie raisonnée des partenaires locaux et/ou d'un répertoire des structures et dispositifs</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C4 associés au dossier écrit et à la cartographie</p> <p>Le travail de cartographie terrain témoigne de la capacité de la / du CASP à repérer les lieux ressources, les acteurs de l'insertion et les entreprises sur un territoire, ainsi que les actions et évènements pertinents. L'action de ces acteurs en matière d'insertion est identifiée, ainsi que les évènements locaux auxquels ils participent le cas échéant. Au cours du travail d'enquête, les professionnels du secteur ont été contactés et interviewés avec méthode (information sur le travail d'enquête, garantie de l'anonymat, guide d'entretien). La prise de RV utilise divers moyens de communication (courrier, mail, appel téléphonique, etc.). L'entretien se fait sur la base d'un guide listant les questions permettant d'identifier les points clés pour un travail en réseau (identification des partenaires, de leurs publics et modes d'intervention, modalités de communication entre partenaires, etc.).</p> <p>L'information est présentée de manière synthétique, en utilisant des outils graphiques pertinents (graphiques SmartArt, cartes heuristiques avec Mindomo ou XMind, etc.). Les rôles et interrelations entre les partenaires sont clairement représentés.</p>

A2 – Repérage et veille sur les dispositifs et les structures à même de répondre aux problématiques des publics en difficulté d’insertion	C1 - Repérer et faire de la veille sur les dispositifs d’insertion sociale et professionnelle en mobilisant les ressources appropriées, nationales et locales, afin de se constituer un répertoire des dispositifs et acteurs mobilisables localement pour les publics accompagnés, en fonction des problématiques d’insertion socio-professionnelle qui sont les leurs.	Modalités d’évaluation de la compétence C1 <i>Travail personnel écrit sur un dispositif d’insertion (en centre de formation)</i> Dossier écrit sur un dispositif d’insertion	Critères d’évaluation de la compétence C1 associés au dossier écrit sur un dispositif d’insertion dans le cadre de la veille métier Le dossier est réalisé à partir d’une recherche utilisant les outils de documentation sur internet et rédigé en utilisant un logiciel de traitement de texte. Il témoigne de la capacité à se saisir d’une question relative à l’insertion, à la documenter et à l’analyser en utilisant des sources officielles et à jour (site de la Caf, du Ministère du travail, etc.).
	C2 – Repérer et faire de la veille sur les dispositifs et les structures capables de répondre aux problématiques spécifiques des publics en difficulté (chômage de longue durée, monoparentalité, mal-logement, surendettement, handicap, illettrisme, addiction, violences, violences conjugales, réinsertion des sortants de prison, etc.),	Modalités d’évaluation de la compétence C2 <i>Enquête, travail collectif à l’écrit et à l’oral (en centre de formation)</i> Travail écrit et mises en situation professionnelle à l’oral sur les problématiques des publics en difficultés d’insertion	Critères d’évaluation de la compétence C2 associés aux travaux sur les problématiques des publics relevant du champ d’intervention de la/ du CASP Le travail témoigne d’une capacité à se saisir des problématiques des publics en difficulté d’insertion (par exemple, le chômage de longue durée, la monoparentalité, l’addiction, etc.) et à les explorer par un travail d’enquête collectif. Le travail d’enquête manifeste une capacité à rechercher des informations utiles sur ces problématiques en consultant des expert.es ou des professionnel.les de terrain. Les mises en situation professionnelle témoignent d’une capacité à mobiliser ces connaissances dans l’élaboration d’un diagnostic en situation d’accompagnement social et professionnel.
A3 - (Co-)animation du réseau de partenaires, travail en équipe	C1 - Participer aux réunions, prendre la parole, transmettre les informations pour se positionner, s’inscrire dans un réseau partenarial, dans un collectif de travail. C2 - Transmettre aux partenaires l’information sur les publics, les dispositifs, les événements en interne et en externe pour	Modalités d’évaluation des compétences C1 à C4 <i>Exercices de mise en situation professionnelle et restitution</i>	Critères d’évaluation des compétences C1 et C2 associés aux exercices sur le travail en réseau Les mises en situation proposées à la / au CASP témoignent d’une aisance à l’oral, d’une aptitude à entrer dans un rôle, à communiquer efficacement en mobilisant des outils pertinents (fiche de

	<p>permettre la coopération et une harmonisation des pratiques autour des personnes accompagnées.</p> <p>C3 - Créer un lien privilégié avec les partenaires afin d'établir un rapport de coopération et de confiance étroit et efficace, et de contribuer à faire vivre un réseau local riche et efficace ; entretenir ce lien en communiquant régulièrement.</p> <p>C4 - Travailler à la mise en synergie des partenaires, négocier les modes de collaboration et les conditions de mise en œuvre des dispositifs afin d'améliorer la coordination des parcours d'insertion des personnes accompagnées ; éventuellement impulser des pratiques et une organisation collectives.</p>	<p><i>orale individuelle et collective (en centre de formation)</i></p> <p>Exercices pratiques et exposés oraux sur le travail en réseau autour des publics en insertion</p>	<p>présentation, fiche de liaison, plaquette, diaporama, etc.) et à partager l'information sur les publics, dispositifs, évènements, à écouter les partenaires, et à travailler en équipe en instaurant une relation de confiance.</p>
--	--	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
6. SUIVI, BILAN, EVALUATION de la démarche d'insertion et amélioration des pratiques professionnelles			
A1 – Suivi de la démarche d'insertion, formalisation du bilan de son intervention pour transmission aux collègues, partenaires, financeurs	<p>C1 - Suivre les actions du projet et évaluer leur mise en œuvre afin d'adapter en continu la démarche, le projet et ses modes de réalisation pour en assurer la faisabilité, en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la situation globale de la personne, - du niveau d'appropriation du projet par la personne, - du contexte social, économique, réglementaire et partenarial, - des moyens et outils disponibles dans la structure. <p>C2 - Renseigner des plannings, des formulaires, des fiches de liaison, prendre des notes, élaborer des documents, des compte-rendu, rédiger des courriers ou des mails, etc., en utilisant les outils bureautiques nécessaires au suivi administratif et à l'information des publics (tableur, texteur).</p> <p>C3 - Prendre des notes sur le déroulement de l'accompagnement et sur les ajustements réalisés afin de pouvoir en rendre compte et les analyser. Rédiger des synthèses des entretiens et du parcours d'insertion, formaliser les résultats afin d'être en mesure de dresser un bilan (intermédiaire ou final) quantitatif et qualitatif de sa pratique.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C4</p> <p><i>Restitution écrite individuelle sur la base de mises en situation professionnelle sur le lieu du stage, travail encadré en centre de formation et ateliers d'échanges et analyses de pratiques</i></p> <p>Journal d'observation réalisé sur la base du stage pratique ou d'observations et d'expériences vécues d'accompagnement</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 et C2 associées au journal d'observation</p> <p>Le journal d'observation rend compte de manière détaillée, à l'aide des supports et outils métiers dédiés, du déroulement de l'accompagnement, de ses étapes et des adaptations mises en place. Il témoigne d'une capacité à expliciter et formaliser les notes prises pendant l'accompagnement et au cours du suivi de la démarche. Il permet au CASP de dresser un bilan de sa pratique en situation professionnelle.</p> <p>Le journal d'observation constitue une ressource pour des échanges en atelier d'analyse des pratiques et une étape préalable à la rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement (rapport de stage nécessaire à la validation du titre de chargé.e d'accompagnement social et professionnel).</p>
	<p>C4 - Transmettre le bilan à l'équipe ou aux partenaires afin de pouvoir travailler en commun sur ce bilan, l'analyser et valider ou revoir les méthodes d'accompagnement.</p> <p>C5 - Compléter et mettre à jour des fiches de liaison ou des tableaux de suivi pour pouvoir échanger avec l'équipe, avec les partenaires extérieurs ou rendre des comptes aux donateurs d'ordre.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C4 à C6</p> <p><i>Travail collectif à l'oral sur la base d'un écrit individuel dans le cadre d'ateliers d'échanges de pratique ou d'ateliers théâtre (en centre de formation)</i></p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C3 à C5 associées aux ateliers d'échange et d'analyse de pratiques</p> <p>La démarche, le suivi et le bilan de l'accompagnement sont présentés de manière structurée en atelier, en utilisant les outils métier. Ils font l'objet d'échanges qui permettent d'en saisir la dimension sociale (et pas seulement</p>

	<p>C6 - Transmettre les données du bilan aux donneurs d'ordre, aux pouvoirs publics ou aux institutions le cas échéant pour rendre compte des actions effectuées.</p>	<p>Travail encadré de restitution, d'échange et d'analyse des pratiques d'accompagnement en stage ou en situation professionnelle</p>	<p>psychologique), d'analyser les pratiques, de les consolider, et le cas échéant de les améliorer.,</p>
<p>A2 - Actualisation et amélioration des connaissances et des pratiques professionnelles</p>	<p>C1 - Réaliser une veille documentaire pour s'informer de l'évolution de son métier.</p> <p>C2 - Actualiser sa pratique professionnelle (méthodes d'accompagnement, usage des outils, des nouvelles technologies, etc.) en participant à colloques, séminaires, formations, échanges de pratiques avec les pairs</p> <p>C3 - Dans la perspective d'une amélioration continue des pratiques, porter un regard distancié ou critique sur sa pratique professionnelle, en questionnant les situations mettant en jeu l'éthique professionnelle et en faisant preuve de réflexivité, d'analyse critique et constructive.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C1 à C3</p> <p><i>Travail personnel encadré et restitution écrite et orale devant un jury (composé d'enseignant.es et de professionnel.les) en centre de formation</i></p> <p>Rédaction et soutenance d'un rapport d'expérience en situations d'accompagnement</p>	<p>Critères d'évaluation des compétences C1 à C3 associées au rapport d'expérience</p> <p>Le rapport d'expérience permet d'apprécier le parcours de la/du CASP en immersion professionnelle et reprend les situations d'accompagnement tirés du journal d'observation.</p> <p>Il témoigne de sa capacité à adopter une posture professionnelle, à réaliser une veille métier, à effectuer un diagnostic, à proposer des solutions pertinentes. Les méthodes d'accompagnement dans le champ de l'insertion socio-professionnelle sont mobilisées de façon adaptée.</p> <p>La/le CASP démontre qu'elle/il a tiré profit des ateliers d'échange de pratiques et du tutorat collectif assuré par un.e professionnel.le du secteur de l'insertion professionnelle en analysant, avec une distance critique, les situations d'accompagnement rencontrées en structure.</p> <p>La soutenance orale démontre au jury l'aptitude de la/du CASP à prendre la parole en public, à adopter une posture réflexive et le cas échéant à questionner les situations engageant l'éthique professionnelle.</p> <p>Les échanges avec le jury permettent de démontrer sa capacité à se positionner dans un collectif de travail, à échanger sur ses pratiques et à les améliorer.</p>

Le référentiel de certification comprend une modalité d'évaluation globale et finale : la rédaction et la soutenance d'un « rapport d'expérience en situations d'accompagnement », travail personnel écrit et oral, qui constitue le fil rouge de la formation, de l'acquisition et du développement des compétences métier et évalue les compétences globales et transversales des élèves.

Les blocs sont organisés de manière à faciliter l'articulation entre le certificat de Chargé.e d'information, d'accueil et d'orientation et le titre de Chargé.e d'accompagnement social et professionnel (Casp). Les trois premiers blocs permettent de valider le certificat tandis que la validation du titre Casp repose sur l'ensemble des six blocs.

- **Compétences ou capacités évaluées**

L'écriture de ce rapport s'appuie sur l'expérience de l'élève en stage ou en situation de travail professionnel et sur les acquis de la formation. Il vise à rendre compte des compétences acquises tout au long de la formation et traduit les capacités à restituer et à analyser des situations d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des publics. Il permet d'évaluer la capacité de l'élève à porter un regard distancié sur sa pratique, sa posture et sur les compétences mises en œuvre.

- **Accompagnement du rapport d'expérience**

Tout au long de la rédaction du rapport d'expérience, les élèves sont accompagnés par l'équipe enseignante et par des professionnels du secteur. Ainsi, un certain nombre de travaux effectués en formation sont des matériaux pour l'élaboration du rapport d'expérience :

- la note biographique et de positionnement professionnel,
- le dossier écrit présentant le lieu du stage,
- le journal d'observation des situations d'accueil ou d'accompagnement.

Par ailleurs, les élèves bénéficient de séances et d'ateliers de soutien à l'élaboration et à la rédaction du rapport d'expérience, sous forme d'échanges de pratiques et de tutorat collectif. Ces séances de travail collectif encadré sont animés par des professionnel.les.

- **Modalités d'évaluation**

Ce rapport d'une vingtaine de pages consiste essentiellement à présenter et analyser deux ou trois situations professionnelles parmi les plus significatives de son expérience :

- des situations d'accueil, d'information, d'orientation et/ou d'accompagnement auprès des publics reçus dans la structure où l'élève intervient,
- des situations de relation individuelle ou collective,
- des situations conduites et / ou éventuellement observées par l'élève.

Les situations choisies peuvent aussi bien porter sur un entretien d'accueil ou d'information ponctuel que sur l'accompagnement d'un parcours qui s'est déroulé sur plusieurs rencontres ou encore sur l'animation de séances collectives.

L'objectif du rapport attendu est d'explicitier l'activité réalisée au sein de la structure en dépassant la simple description de la fiche de poste pour analyser une pratique professionnelle à partir de situations concrètes, sans oublier le rôle du contexte de travail (structure, équipe, partenaires extérieurs). Il s'agit aussi de mener une réflexion sur son positionnement, sa posture en situation d'accompagnement et de dégager les questions professionnelles qui se sont posées.

- **Critères d'évaluation du rapport d'expérience**

Le jury évalue :

- la clarté de la présentation, les aspects formels du rapport (structure, qualités rédactionnelles, langage et orthographe, adéquation avec la forme attendue, etc.),
- le contenu du rapport, la capacité à rendre compte par écrit et par oral de la description et de l'analyse de situations de travail, l'explicitation de la démarche adoptée, des atouts présents, des obstacles et des difficultés rencontrés,
- les qualités de réflexion et d'analyse à partir d'interventions menées en situations d'accueil, d'orientation ou d'accompagnement.
- la capacité à formaliser son positionnement et sa posture professionnels, la capacité à prendre du recul par rapport à la pratique professionnelle.

- **Critères d'évaluation de la soutenance orale**

Le jury évalue :

- la présentation orale : la qualité du support, de l'expression, de la communication orale et le respect du temps imparti,
- la capacité à répondre de manière pertinente et argumentée aux questions métier posées,
- la capacité à discuter autour des questions posées, à prendre de la distance par rapport à sa situation professionnelle, mais aussi par rapport à sa situation de rédacteur du rapport d'expérience (quelles questions ajouter, quels obstacles rencontrés, quelles difficultés, etc.).