

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 5411**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

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

Nouvel intitulé : Chargé d'accompagnement social et professionnel.

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	Administrateur(trice) général(e) du CNAM

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les Chargés d'information, d'accueil et d'orientation en intervention sociale, emploi et formation/orientation sont responsables du premier accueil des usagers des services publics et particulièrement des bénéficiaires des dispositifs d'intervention sociale au sens large : les dispositifs d'accompagnement vers l'emploi ou la formation, les dispositifs d'insertion, les dispositifs d'accompagnement social ou sanitaire (RMI, premier accueil en services sociaux, vers l'offre de logements...), les dispositifs éducatifs et les autres services publics (Santé, Sécurité sociale, Education...).

La fonction d'accueil, d'information et d'orientation qu'ils assurent requiert une réelle technicité qui nécessite de :

- savoir accueillir et écouter des personnes parfois en grandes difficultés ayant du mal à exprimer leurs besoins,
- être l'interface entre l'expression de difficultés ou besoins et les solutions que peuvent leur apporter les dispositifs et mesures existants,
- jouer le rôle d'intermédiaires entre ces personnes et les différents spécialistes (internes ou externes aux dispositifs) qui peuvent le mieux répondre à leurs besoins,
- faire évoluer leurs pratiques, en lien avec l'évolution des publics et des politiques publiques nationales et territoriales.

Employés dans les services publics ou le milieu associatif, ces spécialistes de l'accueil/information/orientation reçoivent les publics, font le diagnostic de la demande (premier entretien exploratoire et réponse aux premières demandes d'information) et établissent les premiers contacts avec les partenaires locaux pour pouvoir aiguiller au mieux les personnes vers les services compétents. Si nécessaire, ils ont également un rôle de médiation pour tenter d'infléchir les positions de ces services en faisant valoir les besoins exprimés ou bien d'explicitier auprès des publics les limites de ceux-ci.

Leurs connaissances et compétences se répartissent dans les trois grandes fonctions professionnelles suivantes : - Recueillir et traiter des informations complexes : mener des entretiens de diagnostic, recueillir les informations nécessaires à l'orientation de la personne et formaliser les informations recueillies de manière à pouvoir les transmettre.

- Orienter les personnes vers les grands dispositifs correspondant à leurs besoins : repérer les domaines de compétences de chaque grand acteur, connaître les conditions d'accès aux principaux droits et services.
- Se situer au sein d'un réseau local, s'inscrire dans les partenariats existants, travailler en équipe de manière à permettre aux personnes de bénéficier des dispositifs existants et aux dispositifs d'évoluer en transmettant régulièrement les demandes et leurs évolutions. Il leur faut, sans se substituer aux dispositifs existants, savoir mobiliser les professionnels autour des besoins des populations accueillies.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les métiers d'accueil/information/orientation en intervention sociale et professionnelle ont pour caractéristique de s'exercer au sein de structures d'une extrême diversité en matière de statut, d'organisation ou de taille. Les services chargés d'accueillir les bénéficiaires des politiques sociales et éducatives ou des politiques d'emploi peuvent être classés en deux grands groupes fort hétérogènes : - des unités d'accueil ou d'intervention inscrites dans des collectivités territoriales (services sociaux dépendant des Conseils généraux ou des communes) ou dans des structures publiques (antennes ANPE, de la Poste, des Hôpitaux...),

- des structures associatives (centres sociaux, missions locales, foyers d'hébergement, antennes emploi, associations locales d'adultes relais...) dont la taille peut varier de quelques personnes à plus d'une centaine.

La caractéristique commune de ces structures, outre leur appartenance au champ de l'intervention sociale, est l'obligation de travailler en partenariat avec les autres acteurs en charge localement des mêmes populations. L'unité pertinente pour comprendre le positionnement du spécialiste de l'accueil/orientation n'est donc pas le service ou la structure mais le réseau de partenaires au sein duquel il doit situer son action.

Hiérarchiquement, ils sont en position d'exécution, recevant les consignes du responsable de la structure ou de l'unité.

Fonctionnellement ils peuvent être situés au sein d'un groupe de partenaires locaux avec lesquels ils doivent maintenir une relation constante. Dans les deux cas, il leur est demandé une autonomie importante dans la construction d'une relation de service et de suivi des publics accueillis et les liens qu'ils entretiennent avec les réseaux d'intervenants locaux et territoriaux. Les emplois occupés peuvent être :

- chargé d'accueil dans un centre de formation par alternance,

- assistant en ressources humaines,
- agent de prévention sécurité ville,
- conseiller chargé de l'emploi et de l'orientation

Codes des fiches ROME les plus proches :

K1801 : Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle

K1201 : Action sociale

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de trois éléments : (a) La réussite aux épreuves de contrôle continu comprenant des mises en situation, des applications pratiques et la remise de notes de synthèse ou de documents d'application professionnelle pour les trois fonctions identifiées (accueil, orientation et partenariat)

(b) La production d'un mémoire d'application professionnelle qui sera évalué par un jury mixte composé d'enseignants du Cnam et de professionnels, présentant les étapes d'une action de médiation, son évaluation et son analyse au regard du projet professionnel et personnel du candidat

(c) La production d'un document de projet personnel et professionnel présentant le parcours du candidat et l'analyse des apprentissages acquis par son expérience et la formation en lien avec les composantes de la certification.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Jury constitué de 7/8 membres : - Le président - L'administrateur du pôle de spécialité ou son représentant - 1 représentant de la Direction nationale des formations - 2 formateurs responsables de la filière - 2 représentants du secteur professionnel - 1 représentant des centres Cnam
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Jury constitué de 7/8 membres : - Le président - L'administrateur du pôle de spécialité ou son représentant - 1 représentant de la Direction nationale des formations - 2 formateurs responsables de la filière - 2 représentants du secteur professionnel - 1 représentant des centres Cnam
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Jury constitué de 7/8 membres : - Le président - L'administrateur du pôle de spécialité ou son représentant - 1 représentant de la Direction nationale des formations - 2 formateurs responsables de la filière - 2 représentants du secteur professionnel - 1 représentant des centres Cnam
Par expérience dispositif VAE prévu en 2004	X	Jury VAE du pôle de spécialité du titre comprenant 13 membres : - 8 membres délibératifs (1 président, 4 formateurs/enseignants, 2 représentants professionnels et le responsable du titre) - 5 membres invités de droit (le responsable VAE du pôle de spécialité, 1 représentant national de la VAE et 3 conseillers VAE Cnam)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

Base légale**Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 15 mai 2007 publié au Journal Officiel du 16 mai 2007 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, avec effet au 16 mai 2007, jusqu'au 16 mai 2009.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 15 octobre 1984 publié aux JO du 22 novembre 1984 complétant l'arrêté du 8 avril 1981 portant sur l'homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : au titre des homologations de droit. Intitulé : diplôme de premier cycle du CNAM homme travail et entreprise.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

environ 45 diplômés par an

Autres sources d'information :

<http://www.cnam.fr>

Lieu(x) de certification :

Le CNAM et son réseau national Responsabilité de la certification

CNAM PARIS

292, rue Saint Martin

75003 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Le CNAM et son réseau national La responsabilité de la certification est nationale

CNAM

292, rue Saint Martin

75003 Paris

Historique de la certification :

Ancien intitulé : Diplôme de premier cycle du CNAM homme travail et entreprise (arrêté du 15 octobre 1984 publié aux JO du 22 novembre 1984)

Certification suivante : Chargé d'accompagnement social et professionnel.