

Blocs de compétences

Titre à finalité professionnelle

Chargé d'accompagnement social et professionnel

Fiche RNCP nationale n° 7426

Arrêté du 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles

Intitulé	Descriptif et modalités d'évaluation
BLOC 1 Réception, analyse de la demande et élaboration d'un premier diagnostic	DESCRIPTIF - Recevoir le public et s'exprimer clairement, en face à face ou par téléphone, dans un cadre fonctionnel et des conditions adaptées (confidentialité, confort, affichage et mise à disposition de documents) afin d'assurer un accueil de qualité aux publics. - Analyser et reformuler la demande des publics pour s'assurer de sa bonne compréhension, repérer et faire exprimer des demandes ou des attentes afin d'apporter une réponse adaptée. - Apprécier la situation d'une personne en repérant ses caractéristiques sociales, économiques et ses pratiques langagières à l'aide des outils d'analyse socio psychologiques afin de mieux comprendre sa situation et le contexte de sa demande. - Émettre des hypothèses sur les difficultés du public et les formaliser en mettant en relation les différentes problématiques (santé, emploi, logement, addictions) afin d'élaborer un diagnostic multi-facteurs, dynamique et partagé. - Entretenir sa pratique professionnelle d'accueil, d'information et d'orientation en mobilisant les outils de questionnement déontologique. MODALITES D'ÉVALUATION - Analyse de parcours, rédaction et partage d'un récit de vie. - Mises en situation de préparation et conduite de différents types d'entretiens d'accueil. - Rédaction et analyse de cas portant sur des situations d'accueil, d'information et d'orientation. - Note d'observation d'un espace public ou semi-public, d'un espace accueillant des publics.
BLOC 2 Information, orientation des personnes à partir des situations identifiées	DESCRIPTIF Conseiller et orienter les personnes en mobilisant les dispositifs existants (de formation, d'emploi, de logement, de santé...) afin de proposer une

	solution face à leur problème ou difficulté ponctuels diagnostiqués lors de l'accueil. • Gérer, en mobilisant les outils et techniques de communication et négociation, toute situation dans la relation d'accueil, orientation et information : aide quotidienne, urgence sociale, conflit ou tension. • Préparer, organiser et animer différents types de réunions : d'information collective, de recueils de données ou de discussion ou d'échange en groupe. MODALITES D'ÉVALUATION • Réalisation de cartographies et de répertoires thématiques et territoriaux sur les dispositifs et structures dans les champs du social, de l'insertion professionnelle ou de la formation. • Présentation orale et rendu écrit d'une enquête auprès de professionnels. • Mises en situations de négociation dans un groupe (jeu de rôle).
BLOC 3 Accompagnement des personnes dans la construction d'un parcours d'insertion professionnelle, sociale ou de formation	DESRIPTIF • Approfondir le premier diagnostic d'accueil par un échange complémentaire avec la personne en appliquant les techniques d'entretien d'accompagnement, en mobilisant les outils d'analyse sociologique et psychopathologique et les outils de sa structure (questionnaire, dossier de suivi) en vue d'élaborer un parcours d'accompagnement et d'insertion à court, moyen ou long terme. • Mettre en œuvre le projet d'accompagnement en respectant les règles de déontologie du métier (confidentialité, relation de confiance...) en contractualisant avec la personne les étapes, les actions et les objectifs en vue de renforcer son autonomie et de la rendre active de son parcours. • Organiser des parcours d'accompagnement en concevant et développant des projets collectifs, suivre et évaluer leur mise en œuvre en repérant les limites et les blocages pour réajuster le projet en fonction des évaluations et de la dynamique d'accompagnement. • Formaliser les synthèses de l'entretien et du parcours, formaliser les résultats de manière à évaluer et à ajuster sa pratique d'accompagnement. MODALITES D'ÉVALUATION • Réalisation de notes écrites à partir de l'observation d'accompagnements impliquant un diagnostic de la situation des personnes accueillies et accompagnées. • Rédaction d'une note réflexive sur son parcours personnel et professionnel, présentation orale de son parcours et écoute • Rédaction d'une synthèse d'entretiens sur une thématique sociologique, notes sur la psychopathologie et l'addictologie. • Rapport, de 30 à 50 pages, d'expérience d'accueil et d'accompagnement soit sur son lieu de travail soit en stage (si l'élève travaille hors domaine).

	• À partir d'une étude de cas, rédaction d'un projet d'accompagnement social ou professionnel. • Réalisation d'une enquête comprenant plusieurs étapes nécessitant une méthodologie de gestion de projet.
BLOC 4 Mobilisation d'un réseau de partenaires et coopération en équipe	DESCRIPTIF • Intégrer et mobiliser dans sa mission d'accompagnement l'ensemble des acteurs impliqués dans la résolution des problèmes rencontrés (médecin, assistante sociale, bailleur social, employeur...) de manière à l'adapter et à définir le périmètre et les limites de son intervention. • Identifier, entretenir et dynamiser son réseau partenarial : institutions, entreprises et acteurs locaux par l'expression et la diffusion de son expertise à l'occasion de rencontres avec les partenaires en vue de renforcer son potentiel d'accueil et d'accompagnement et devenir un acteur de l'insertion sociale et professionnelle reconnu sur son territoire et de manière à faire évoluer l'expertise collective comme la sienne. • Réaliser les documents de suivi de son activité (bilan intermédiaire, notes, fiches de liaison, statistiques) à destination des opérateurs, des partenaires et de sa structure afin de rendre compte de son activité et de négocier les conditions, les moyens notamment financiers et les délais de l'accompagnement. • Contribuer au bon fonctionnement de la structure en communiquant sur son activité et sur l'organisation du travail afin de renforcer le travail d'équipe (échange d'informations, confrontation d'outils, partage de méthodes...) et d'améliorer sa pratique professionnelle. MODALITES D'ÉVALUATION • Réalisation d'une enquête auprès de professionnels dans une structure de l'accompagnement social et professionnel : présentation orale et rendu écrit. • Réalisation de documents, de notes de synthèse, de compte-rendu, d'exposés, préparation d'une argumentation à partir de cas concrets ou de situations professionnelles. • Rapport écrit et soutenance orale sur un diagnostic territorial.
BLOC 5 Recueil, traitement, veille et gestion de l'information et d'un fond documentaire	DESCRIPTIF • Rechercher l'information en élaborant des protocoles d'enquête et en mobilisant des sources diversifiées (web, nouvelles technologies de l'information et de la communication, son réseau professionnel...), croiser et interpréter les données sociales recueillies (statistiques, interviews, documents) pour communiquer aux publics l'information actualisée sur leur droits et la législation.

- Assurer une veille documentaire sur les thématiques sociales de sa structure : emploi, hébergement logement, santé, public jeune, addictions, etc. en constituant une base de données et en organisant l'information en vue d'être réactif et pertinent dans sa pratique d'information, d'orientation et d'accompagnement du public.
- Concevoir les répertoires d'institutions et de structures locales intervenantes sur les champs d'accompagnement social et professionnel en vue de se constituer un réseau de partenaires sur son territoire et d'y situer sa structure (relations avec les prescripteurs, les financeurs, les organismes de formations...).

MODALITES D'ÉVALUATION

- Réalisation d'un rapport de recherche d'information sur une thématique libre, en utilisant notamment les outils et ressources du web.
- Réalisation d'une enquête collective.
- Écriture d'un rapport comprenant des parties collectivement rédigées et des parties individuelles, exposé du rapport à l'oral.