


~~TITRE RNCP~~ 
« CHARGE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
ET PROFESSIONNEL »

LE RAPPORT D'EXPERIENCE en situations d'accompagnement

1) Guide méthodologique pour la rédaction.....	p.2
2) Forme du rapport.....	p.6
3) Travail avec le tuteur.....	p.7
4) Les critères d'évaluation.....	p.8
5) La soutenance.....	p.9

Ce rapport est à rédiger à la fin de votre parcours de formation. Il conditionne l'obtention du diplôme. Il est basé sur votre activité professionnelle si vous travaillez dans le secteur de l'accompagnement social/ professionnel ou sur votre stage pratique. Des séances de tutorat collectif seront proposées pour vous accompagner dans la rédaction.

Guide méthodologique pour la rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

• Ce qui est attendu

L'écriture du rapport s'appuie sur l'expérience de l'auditeur (en situation de travail ou en stage). Il vise à rendre compte des capacités à restituer et à analyser des situations d'accueil, d'orientation et d'accompagnement de publics. Il permet d'évaluer la capacité à porter un regard distancié sur sa pratique, sa posture et sur les compétences mises en œuvre.

Il consiste essentiellement à présenter et analyser deux ou trois situations professionnelles parmi les plus significatives de votre expérience :

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

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, mener une réflexion autour de son positionnement, de sa posture en situation d'accompagnement et dégager les questions professionnelles qu'elles posent.

• Structure du rapport

On distingue quatre parties :

- **EN AVANT-PROPOS** : une présentation personnelle à partir d'éléments de parcours et d'expérience.
- **EN INTRODUCTION** : une présentation succincte des situations choisies et du contexte de l'intervention.
- **RECIT ET ANALYSE** de chacune des situations d'accueil, d'information, d'orientation et/ou d'accompagnement choisie.
- **CONCLUSION** sur les apports du travail réalisé.

1. AVANT-PROPOS

ELEMENTS DE PARCOURS ET D'EXPERIENCE DANS UNE NOTE BIOGRAPHIQUE SUCCINCTE

Dans cette note de présentation personnelle, l'auditeur retrace ce qui fait lien entre les fonctions d'accompagnement qu'il exerce ou son projet d'intervention et certains éléments de son parcours d'expérience à la fois personnel, professionnel et de formation. Ceci permettra au lecteur de mieux comprendre comment votre choix de formation et/ou votre désir de métier en lien avec ces fonctions s'inscrit dans votre parcours. (1 à 2 pages)

2. INTRODUCTION

En guise d'introduction, présenter en quelques lignes les deux ou trois situations professionnelles choisies qui seront développées (décrites et analysées) dans la partie suivante du rapport d'expérience.

Indiquer par exemple :

« J'interviens depuis six mois dans une structure prestataire de Pôle emploi (préciser le nom, type de structure et le lieu), j'accueille des demandeurs d'emploi et je les suis dans leur parcours d'insertion professionnelle. Dans ce rapport d'expérience, j'ai choisi de présenter et d'analyser un entretien d'accueil et un entretien d'élaboration de projet professionnel que j'ai réalisés auprès de deux personnes différentes... »

Ou, autre exemple : *« Je travaille dans un centre social dans lequel je suis chargé d'accueil. Dans ce rapport d'expérience, je présenterai deux situations : un entretien d'accueil et d'orientation d'une famille étrangère en quête de logement que j'ai réalisé et une séance d'atelier, animée par une responsable de la structure pour faire connaître à des femmes d'origine africaine les droits et les ressources formation accessibles au niveau local. »*

3. RECIT ET ANALYSE DE CHACUNE DES SITUATIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET/OU D'ACCOMPAGNEMENT CHOISIE

3.1 DESCRIPTION DU CONTEXTE (1/2 page)

En amont, explicitez rapidement **votre rôle dans la structure ou celle du professionnel observé** : la structure dans laquelle vous intervenez (ses missions), votre fonction, votre place dans l'organisation du travail (vous pouvez joindre un organigramme).

Par exemple :

*« Je suis actuellement, et depuis six mois, stagiaire au pôle emploi, dans l'agence de...
Le pôle emploi a pour mission de...*

Je suis chargé d'accueil sur la plateforme de premier accueil des demandeurs d'emploi...

Les fonctions que l'on m'attribue sont les suivantes :

- réception du public
- orientation en interne/externe
- prise de rendez-vous
- animation d'ateliers d'information collective
- ...

Je travaille en front office. Mes horaires sont les suivants... Je travaille en binôme avec un chargé d'accueil confirmé... J'ai un supérieur hiérarchique direct, responsable de... à qui je rends des comptes lors de réunions de service hebdomadaires... Mes interlocuteurs principaux sont... Les principaux outils que j'utilise sont le logiciel... et le fichier d'entreprise... »

3.2 RECIT DE LA SITUATION : LE DEROULEMENT DES EVENEMENTS

- **Préciser le lieu, le moment et votre fonction *dans la situation relatée***

- **Raconter cette situation dans son déroulement :**

Comment elle a commencé, les différentes étapes et les événements survenus au cours de cette situation jusqu'à son dénouement :

- vos interventions, les décisions que vous avez été amené(e) à prendre ;
- les réactions, positions de la personne reçue ;
- comment ont évolué les échanges au cours de la situation ;
- votre ressenti ;
- comment votre intervention s'est-elle articulée à celle de l'équipe, à celle de partenaires extérieurs ou autres acteurs concernés ;
- son aboutissement, quels sont les résultats obtenus ou pas.

3.3 ANALYSE DE CHACUNE DES SITUATIONS DANS SA DUREE ET SES DIFFERENTES ETAPES

- **La demande de la personne et son évolution :** correspondait-elle aux missions de la structure, à votre fonction, à vos prérogatives ? Qu'avait-elle de particulier, d'atypique ? Etiez-vous en mesure d'y répondre ?

- **Le diagnostic réalisé au départ et ses différents ajustements** dans le cours de l'intervention : à partir de quels éléments avez-vous fait ce ou ces diagnostic(s) ? Aviez-vous les moyens de les réaliser ? Ces diagnostics avaient-ils des traits particuliers ?

- **Les choix réalisés** à partir de ces diagnostics : quelles orientations avez-vous choisies ? Quelle démarche avez-vous adoptée (méthodes, moyens, outils...), pour quelles raisons ?

- **Quels éléments facilitateurs et/ou difficultés, contraintes, freins** avez-vous rencontrés durant la situation : réactions de la personne, ressources mobilisées (collègues, partenaires extérieurs, moyens adaptés ou pas...), éléments de contexte particuliers, contraintes institutionnelles, imprévus, manque de préparation, manque d'informations...

- **Quelles solutions avez-vous trouvées à ces obstacles ?**

3.4 BILAN DE LA SITUATION ET PRECONISATIONS

- **Bilan des actions menées** en rapport avec vos objectifs initiaux, avec ceux de la personne, avec ceux de la structure ? Si ce bilan est en décalage avec les objectifs visés, pouvez-vous l'expliquer ?

- **Bilan de votre intervention du point de vue de l'évolution de la situation de la personne :** ce bilan peut prendre en compte des éléments entrant dans le cadre de l'accompagnement mais aussi d'autres éléments (la personne ayant éventuellement fait appel à d'autres ressources personnelles ou institutionnelles...)

- **Les questions professionnelles que soulève cette situation** : ce que j'en tire ? (Organisation du travail, éthique, posture, choix de démarche, etc.)

- **Regard sur la situation d'interaction et son évolution** dans les différentes étapes de l'accompagnement : vécu personnel de la situation, avez-vous réussi à construire une relation de confiance ? Etiez-vous à l'aise ou pas ? En quoi vos attitudes ont-elles facilité ou pas l'échange ?...

- **Propositions d'améliorations**

Avec le recul, (« *et si c'était à refaire ?* »), adopterais-je la même démarche, les mêmes moyens ? Recommandations, préconisations.

Les questions énoncées ici sont données à titre indicatif, il ne s'agit pas d'y répondre systématiquement, mais de les considérer comme pouvant guider la réflexion. Vous pouvez en aborder d'autres pour mieux rendre compte de chacune des situations traitées et analyser leur aspect singulier.

4. CONCLUSION

En guise de conclusion, préciser en quoi les situations présentées et les activités réalisées ont été source d'expérience et d'apprentissages.

Développer quelques réflexions personnelles à l'issue de votre parcours de formation et de la pratique sur le terrain (construction d'une posture professionnelle, rapport au métier, distance, regard réflexif sur sa pratique...)

Forme du rapport

- **Forme du document**

Volume : environ **20 pages** de texte rédigées.
Des annexes peuvent être éventuellement jointes.

Police 12, interligne 1,5

Pour les citations, préciser la source en note de bas de page.

- **Structure du document**

Couverture : titre du rapport, nom et prénom, diplôme préparé, année universitaire, etc.

Remerciements éventuels (tuteur, direction de la structure, collègues...)

Sommaire : titres, sous-titres des différentes parties, avec numéros de pages.

Glossaire des termes techniques et des sigles.

Annexes : mettre en annexe d'éventuels compléments évoqués dans le texte (tableaux, statistiques, textes de lois, guide d'entretien...). Ne pas abuser des annexes

<p>Le rapport d'expérience finalisé doit être remis en trois exemplaires (plus une version électronique) au moins 15 jours avant la date de la soutenance.</p>

Tutorat collectif

Des séances de tutorat collectif sont organisées pour vous accompagner dans la rédaction de votre rapport d'expérience. L'objectif de ces séances est de mettre en place une démarche favorisant une dynamique collective pour mener à bien la rédaction de votre travail et qui vous conduise à la soutenance le plus rapidement possible.

Contenu des séances

Les séances proposées seront intégrées aux unités d'enseignement dans la mesure du possible.

Séances plénières de méthodologie

Elles porteront sur ce qui est attendu ainsi que les différentes étapes du travail de rédaction. Des pistes méthodologiques vous seront données sur le choix et l'analyse de situations. Des précisions vous seront fournies sur la mise en forme, la structuration du document et les critères d'évaluation.

Séances de travail en sous-groupes

Elles s'appuieront sur la production écrite de chacun et les questions méthodologiques que pose la rédaction aux différentes étapes du travail.

Il vous sera demandé de progresser dans la rédaction de votre rapport entre les séances selon les consignes qui vous seront transmises. Les conseils méthodologiques porteront sur la rédaction et la soutenance du rapport d'expérience.

Nous insistons sur le fait que pour pouvoir tirer profit de ces séances collectives, il est nécessaire de s'engager dans la rédaction de votre rapport dès le début de cette démarche de tutorat collectif et d'y travailler régulièrement.

Cela signifie que :

- vous avez (ou que vous avez eu) un terrain qui vous permette de choisir et d'analyser des situations d'accueil, d'information et/ ou d'accompagnement ;
- vous êtes présent à toutes les séances programmées dans le cadre du tutorat collectif ;
- vous êtes disponible pour vous consacrer à l'écriture de votre rapport entre les séances.

La validation de votre rapport

A l'issue de ce tutorat collectif, votre rapport sera en principe quasiment finalisé. Votre date de soutenance sera fixée après validation de votre travail par l'équipe pédagogique.

Des dates de soutenance seront programmées peu de temps après la fin des séances proposées.

Les critères d'évaluation du rapport d'expérience

➤ **Le contenu du rapport :**

- clarté de la présentation ;
- aspects formels du rapport (structure, qualités rédactionnelles, langage et orthographe, adéquation avec la forme attendue...).

➤ **La capacité à prendre du recul par rapport à la pratique professionnelle,** qualités de réflexion et d'analyse à partir d'interventions menées en situations d'accueil, d'orientation ou d'accompagnement.

➤ **Explicitation de la démarche** adoptée, des atouts présents, des obstacles et des difficultés rencontrées.

➤ **Capacité à formaliser son positionnement et sa posture professionnels.**

➤ Il s'agit également d'évaluer **les capacités à rendre compte par écrit et par oral de la description et de l'analyse de situations de travail.**

Soutenance orale du rapport d'expérience

- 10 mn environ de présentation
- Questions et échanges avec le jury : 30 mn

Le jury évalue :

- la présentation orale : qualité du support/expression, communication orale et respect du temps ;
- la capacité à répondre de manière pertinente et argumentée aux questions ;
- 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...).

Notation : La note rend compte à égalité de l'écrit et de l'oral.

La soutenance orale peut dans certains cas compenser la faiblesse de l'écrit.

La soutenance

La soutenance n'est pas la reproduction orale de votre rapport d'expérience. Votre rapport d'expérience est un support qui vous permet de présenter la manière dont vous intervenez en situations d'accueil, d'information, d'orientation ou d'accompagnement, les activités que vous prenez en charge, la façon dont vous les avez réalisées, les responsabilités assumées, les obstacles rencontrés et les choix opérés. Il met également en jeu le regard critique que vous pouvez porter sur les situations professionnelles abordées.

Présentation orale (10 minutes)

Vous vous appuyerez sur un document Powerpoint qui pourra être structuré autour des points suivants :

- Une introduction rapide : votre parcours d'expérience et de formation, votre lieu actuel d'intervention ;
- La restitution synthétique d'une ou deux situations décrites dans votre rapport. Indiquez pourquoi vous avez particulièrement choisi cette ou ces situations ;
- La présentation des idées principales que vous tirez de l'analyse de ces différentes situations et de ce que cela vous a appris sur le métier de chargé d'accompagnement social et professionnel.

Votre prestation orale doit être préparée et réfléchie : c'est le moment de prendre du recul par rapport à votre rapport d'expérience et de réfléchir aux situations, aux idées que vous choisirez de présenter oralement.

Echanges avec le jury (30 minutes)