

Référentiel d'activités du titre RNCP de niveau III
« Chargé d'accompagnement social et professionnel »

Ce référentiel décrit les activités et les compétences associées visées par la certification « Chargé d'accompagnement social et professionnel » que propose le Cnam. Il définit les liens avec les compétences et les capacités évaluées et les modalités d'évaluation mises en place dans la formation.

Ce référentiel est extrait du dossier qui a été rédigé pour la réinscription du titre au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) en 2016.

Désignation du métier et des fonctions

Le chargé d'accompagnement social et professionnel (CASP) a pour mission d'accompagner des parcours individuels et collectifs pour favoriser l'insertion sociale/professionnelle ou la mobilité des publics demandeurs 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. Il accueille, fait un diagnostic sur la situation de la personne, l'informe, l'oriente et l'accompagne dans la construction et dans la réalisation de son parcours d'insertion sociale et professionnelle en instaurant une relation de coopération et de confiance. Il travaille en réseau avec les partenaires locaux.

De nombreux intitulés de métiers peuvent exister dans ce secteur professionnel recouvrant les fonctions de « chargé(e) d'accompagnement social et professionnel » tels que :

- Conseiller en insertion professionnelle, conseiller à l'emploi, chargé d'insertion, accompagnateur reconversion professionnelle, conseiller mobilité, conseiller en reclassement professionnel, chargé de relations entreprises,
- Chargé d'information formation/emploi, chargé d'information conseil, conseiller emploi formation, conseiller en formation, chargé d'information jeunesse,
- Chargé d'intervention sociale, intervenant d'action sociale, médiateur social et culturel, agent d'accueil et d'information sociale, écoutant social, animateur d'activités sociales et de vie locale, animateur socioculturel, etc.

Description des activités

Les activités du chargé d'accompagnement social et professionnel sont les suivantes :

- 1. Accueil, réception, écoute de la demande et élaboration d'un premier diagnostic.**
- 2. Information, orientation des personnes à partir des situations identifiées.**
- 3. Accompagnement des personnes dans la construction d'un parcours d'insertion professionnelle / sociale / de formation.**
- 4. Travail en réseau, en partenariat et en équipe pour mobiliser les ressources adaptées aux situations à traiter.**
- 5. Recueil et traitement de l'information, veille et gestion d'un fond documentaire.**

6. Organisation de son poste de travail et des moyens disponibles.

Fiches ROME les plus proches

K1801 - Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle

K1201 - Action sociale

K1205 - Information sociale

K1206 - Intervention socioculturelle

K2101 - Conseil en formation

Structures dans lesquelles s'exercent ces fonctions et ces missions

- **Dans le domaine de l'insertion professionnelle :**
 - Missions locales,
 - Entreprises d'insertion et associations intermédiaires,
 - Régies de quartier,
 - Pôle emploi,
 - Antennes emploi / Espaces emploi / Maisons de l'emploi,
 - CAP Emploi (insertion des personnes en situation de handicap),
 - Services emploi formation (ouverts au public) des collectivités territoriales, en particulier des Conseils départementaux,
 - Organismes proposant des prestations d'accompagnement vers l'emploi, de bilans de compétences, d'ateliers de mobilisation,
 - Services formation ou GRH d'entreprises.

- **Dans le domaine de l'information/orientation (formation /emploi) :**
 - CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse), PIJ (Point information jeunesse) / BIJ (Bureau information jeunesse),
 - Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation,
 - Cité des métiers,
 - Organismes de formation,
 - Organismes paritaires financeurs (OPCA, OPACIF...),
 - Points d'information-conseil en VAE.

- **Dans le domaine de l'insertion sociale :**
 - Centres sociaux,
 - Collectivités territoriales (Municipalités, Conseils départementaux),
 - Centres d'hébergement et de réinsertion sociale,
 - Foyers de jeunes travailleurs,
 - Associations d'insertion sociale / de quartier,
 - Organismes de protection sociale / CAF,
 - Chantiers d'insertion,
 - Associations humanitaires.

FICHE 6

INGÉNIERIE :

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
1 - ACCUEIL : réception, écoute de la demande et élaboration d'un premier diagnostic				
1.1 Réception de tout public qui s'adresse à la structure (accueil physique et / ou téléphonique)	• Accueillir, favoriser l'expression d'une demande, aider à sa formulation, éventuellement la faire émerger. • Reformuler les attentes de la personne, celles auxquelles la structure pourra répondre et celles qui ne relèvent pas de ses attributions. • Accueillir tout public équitablement et sans discrimination. • Identifier les problématiques des publics en difficulté (sans papiers, chômage, santé, logement...). • Adapter le type d'accueil, son langage aux différents publics reçus, aux différents interlocuteurs.	• Manier les outils de base et les démarches de la communication écrite et orale (entretien, réunion, argumentation, compréhension négociation, reformulation).	Plusieurs modalités d'évaluation sont proposées : 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.	Analyse précise et mise en évidence des enjeux de la situation de communication. Identification pertinente des conditions favorables ou des obstacles à la communication et à l'expression. Usage à bon escient des outils méthodologiques. Pensée et texte structurés.
1.2 Présentation de la structure aux personnes accueillies	• Intégrer et comprendre les objectifs de la structure, son organisation, ses modes de fonctionnement et ses ressources dans son environnement territorial et national. • Expliciter aux personnes accueillies ses missions, ses prérogatives, ses partenaires et relais, les services qu'elle peut rendre.	• Apprécier le périmètre d'intervention de sa structure et sa place dans l'environnement et les réseaux institutionnels.	Réalisation de recherches en ligne, réalisation de répertoires thématiques et de cartographies territoriales d'acteurs et de structures	Pertinence du recueil, de la collecte d'informations, et de l'organisation des données. Bonne articulation et comparaison des informations. Qualité de la synthèse

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
1.3 Présentation de son rôle dans la structure	- Formuler ses propres prérogatives, ses missions, les limites de son champ d'action et ses relais. - Situer son rôle et celui des membres de la structure par rapport aux demandes énoncées : champ d'intervention possible et limites. - Rattacher son rôle au cadre de la structure et non pas simplement comme relevant d'une attitude individuelle de l'agent d'accueil.	Formuler ses missions, son rôle et son impact dans le cadre de la structure.	Présentation écrite et orale de son propre parcours et de son positionnement par rapport à l'accompagnement social et professionnel Evaluation des connaissances en sociologie générale, sociologie de l'emploi, psychopathologie et addictologie. Travaux sur des textes scientifiques, réalisation d'entretiens et rédaction d'un dossier thématique, réalisation de fiches synthétiques thématiques et examens (plus spécialement en cours du soir).	Bon usage des outils conceptuels et des capacités de prise de recul et d'analyse distanciées des questions économiques, professionnelles, sociales, etc. Mobilisation pertinente des concepts, processus, mécanismes sociaux et psychosociaux.
1.4 Conduite d'entretiens de premier accueil en face à face ou au téléphone	- Instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel. Se montrer disponible et présent. Savoir adopter les attitudes adéquates aux situations, notamment l'empathie. - Garantir, si nécessaire, les conditions de confidentialité par l'utilisation de l'espace ou par le respect des règles professionnelles. - Porter et transmettre l'éthique de la structure. - Repérer les situations où la déontologie professionnelle pourrait ne pas être respectée.	- Préparer et conduire un entretien. - Concevoir les activités d'Accueil Information Orientation (AIO) comme relevant des métiers de l'humain et de la relation, mobilisant des valeurs, des conceptions et une éthique professionnelles. - Développer une attitude de questionnement en lien avec les formes d'engagement professionnel.	Mises en situation de préparation et conduite de différents types d'entretiens proposés ou choisis par les élèves en référence à leur expérience. Elaboration d'un guide d'entretien Analyse de pratiques portant sur des situations d'accueil, d'information et d'orientation. Fiche de lecture à partir d'un article sociologique portant sur l'interaction entre publics et intervenants sociaux Exposé écrit et réflexif d'une situation/étude de cas.	Choix de méthodes et techniques adaptées au contexte, aux interlocuteurs et objectifs visés. Qualité et pertinence des questions, des étapes de l'entretien. Posture professionnelle, attitude d'écoute et d'empathie, capacité de reformulation. Gestion du temps. Restitution correcte des différentes dimensions de la situation (institutionnelle, organisationnelle, réglementation...). Analyse pertinente de sa propre implication, les effets induits dans l'interaction.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
1.5 Formulation d'un premier diagnostic de la situation de la personne	- Analyser et reformuler la demande auprès de la personne pour s'assurer de sa bonne compréhension. - Repérer et faire s'exprimer des demandes ou des attentes implicites - Repérer les caractéristiques (sociales, économiques, pratique de la langue, etc.) qui permettent de comprendre des éléments de situation de la personne. - Faire des hypothèses sur les difficultés du demandeur à partir de sa situation administrative. - Identifier si l'offre de la structure peut répondre aux problématiques du demandeur. - Evaluer le niveau d'urgence de la demande au regard des éléments fournis, de la demande formulée, des attitudes observées. - Prendre en considération la situation de la personne dans sa dimension singulière pour la rattacher à des cas de situation plus générale. - Appliquer les règles institutionnelles, les mesures des dispositifs au cas spécifique de la personne.	- Analyser et reformuler la demande auprès de la personne pour s'assurer de sa bonne compréhension. - Repérer et faire s'exprimer des demandes ou des attentes implicites - Repérer les caractéristiques (sociales, économiques, pratique de la langue...) qui permettent de comprendre des éléments de situation de la personne. - Faire des hypothèses sur les difficultés du demandeur à partir de sa situation.	Réalisations d'entretiens auprès de professionnels et de publics, synthèse des informations sous la forme d'une note écrite	Qualité de la retranscription des entretiens et utilisation pertinente des informations recueillies pour en dégager des axes de travail.
1.6 Traitement des situations limites	- Repérer une situation limite ou pouvant représenter un danger pour soi, les collègues ou le public (agressivité, violence, conflit...); évaluer rapidement la réaction la plus appropriée pour désamorcer une situation de crise. - Intervenir ou passer le relais, selon le cas : prévenir les collègues, la direction, appeler des renforts,... - Adopter une démarche éducative adaptée au public : rappeler le cadre et ses limites en cas de dérives sans générer de conflit. - Identifier les difficultés liées à l'absence ou à la perte d'emploi. - Analyser les liens entre santé, travail, et chômage, les liens entre précarité, chômage et addictions, les indices d'une alcoolodépendance. - Réaliser une veille relative à la littérature spécialisée sur la santé au travail.	- Identifier les difficultés liées à l'absence ou à la perte d'emploi. - Analyser les liens entre santé, travail, et chômage, les liens entre précarité, chômage et addictions, les indices d'une alcoolodépendance. - Accéder à la littérature spécialisée sur la santé au travail.	Recueil de données auprès d'institutions et de professionnels accueillant des publics fragilisés (SDF, toxicomanes, sujets alcooliques, etc.). Réalisation d'une note écrite. Analyse de documents écrits portant sur des situations mettant en jeu des éléments de psychopathologie dans l'intervention sociale.	Mobilisation pertinente des notions de base en psychopathologie du chômage et en addictologie. Analyse pertinente des documents.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
2. INFORMATION, ORIENTATION DES PERSONNES A PARTIR DES SITUATIONS IDENTIFIEES				
2.1 Prise en charge d'un premier niveau d'information	• Informer sur les dispositifs, droits et organismes existants (emploi, formation/certification, social, etc.). • Assurer un premier niveau d'aide sociale (panier repas, logement...) selon la structure et l'urgence de la situation. • Trouver et mobiliser des dispositifs, outils et instruments de l'action publique et des politiques sociales, notamment en termes de droits existants utiles à la prise en charge de la personne.	• Trouver et mobiliser des dispositifs, outils et instruments de l'action publique et des politiques sociales, notamment en termes de droits existants utiles à la prise en charge de la personne.	Réalisation de répertoires thématiques et territoriaux (situés) des dispositifs existants	Qualité du répertoire thématique de dispositifs et droits existants, capacité à exposer le système d'acteurs et les rôles/responsabilités de chacun dans le système, les relations entre les acteurs autour d'une thématique et sur un territoire
2.2 Orientation vers l'interlocuteur interne ou le partenaire externe, dans les limites du premier accueil	• Donner les premières informations pour s'orienter, pour aller vers d'autres interlocuteurs, vers d'autres structures éventuellement. • Apporter les premiers éléments de réponse adaptés à la situation de la personne permettant à celle-ci de se situer, d'accéder aux différents services ou dispositifs internes et externes. • Identifier la structure ou l'interlocuteur pertinent qui pourra accompagner la personne accueillie en fonction de sa problématique (emploi, formation, santé, logement...), et du niveau d'urgence de sa demande. • Situer le rôle des acteurs et institutions, la nature des dispositifs nationaux ou territoriaux afin de repérer les ressources pertinentes pour répondre aux demandes.	• Identifier les acteurs et institutions qui interviennent dans le champ de l'intervention sociale, de l'insertion professionnelle ou de la formation • Analyser l'offre d'information (sources générales d'information, réseaux, partenariats). • Se repérer dans les principaux dispositifs et mesures à mobiliser pour accompagner les publics en insertion professionnelle, sociale ou vers des parcours et dispositifs de formation.	Présentation orale et rendu écrit de d'une enquête auprès de professionnels dans une ou plusieurs structures de l'accompagnement social et professionnel. Réalisation de cartographies et répertoires de structures, institutions et dispositifs territoriaux	Expression d'une opinion approfondie sur une structure, son mode de fonctionnement, et sur une position professionnelle au sein de celle-ci. Analyse des effets de l'enquête : en quoi l'enquête a-t-elle fait évoluer les représentations de cet univers professionnel ? De cette structure ? De cette profession dans le champ de l'accompagnement ?

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
2.3 Prise de contact en interne ou en externe	- Contacter le partenaire /l'interlocuteur adéquat en interne ou en externe, expliquer la situation et la demande, passer le relais - Maîtriser les bases du vocabulaire professionnel pour pouvoir échanger avec les partenaires. - Travailler collectivement, à organiser et répartir un travail en vue d'aboutir à projet partagé	Travailler collectivement, à organiser et répartir un travail en vue d'aboutir à projet partagé	Mises en situations de négociation dans un groupe (jeu de rôle pour atteindre un consensus). Travaux en binômes ou petits groupes : exposés collectif et rédaction collective de supports.	Qualité des productions collectives et des contributions individuelles
2.4 Organisation et animation de réunions d'information collective ou d'ateliers thématiques (techniques de recherche d'emploi, rédaction de CV, recherche internet, utilisation de la bureautique, information sur un dispositif, sur la VAE...)	- Définir les objectifs et finalités en lien avec le thème de la réunion. - Identifier le public destinataire (besoins spécifiques). - Définir le déroulement (durée, rythme), déterminer les contenus, choisir les méthodes et supports en vue d'adapter les séances aux besoins et aux capacités de chacun. - Utiliser diverses modalités pédagogiques et techniques d'animation en fonction des situations. - Adapter sa méthode et son discours au type de public (situations/ demandes / besoins). - Utiliser les divers outils et supports, les adapter au contexte de la réunion	Préparer et conduire différents types de réunions (notamment d'information, de recueil de données ou de discussion).	Entraînement à partir d'exemples de réunions proposés par les élèves, en lien avec les situations professionnelles rencontrées. Présentation des travaux individuels et collectifs en grand groupe, échanges et discussion sur les portées et limites des réunions observées.	Usage pertinent des méthodologies, des attitudes d'écoute et facilitation, des techniques de reformulation et synthèse. Capacité de synthèse et de clarté, priorisation des éléments de l'exposé, adaptation aux réactions du groupe, écoute
2.4.b : Animation de la réunion ou de l'atelier	- Prendre la parole face à un groupe. - Réguler les interactions au sein du groupe. - Faire respecter le programme et le temps prévus avec souplesse pour s'adapter aux situations.			

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
3. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DANS LA CONSTRUCTION D'UN PARCOURS D'INSERTION PROFESSIONNELLE / SOCIALE/ DE FORMATION				
3.1 Elaboration du diagnostic de la situation d'insertion professionnelle, sociale et de formation	• A la suite du premier diagnostic (activité 1.5), produire un diagnostic plus élaboré à partir de la demande et de la situation de la personne • Clarifier et stabiliser le diagnostic en relation avec la personne, confirmer avec elle les hypothèses du diagnostic • Identifier si l'offre de la structure peut répondre aux problématiques de la personne.	• Approfondir le premier diagnostic d'accueil (1.5) en complétant par un échange approfondi avec la personne en vue d'une situation d'accompagnement et d'insertion	Réalisation de notes écrites à partir de l'observation d'accompagnements (réalisés par des professionnels du secteur) impliquant un diagnostic de la situation des personnes accueillies et accompagnées. Réalisation de notes à partir d'entretiens sur les pratiques des professionnels et les ficelles du métier, dont l'élaboration du diagnostic	Qualité de la retranscription des entretiens et utilisation pertinente des informations. Qualité des récits d'observations mettant en valeur la réalisation d'un diagnostic de la situation
3.2 Définition d'une démarche en réponse à la situation identifiée et en favorisant l'implication de la personne	• Co-élaborer la demande par une écoute active de la situation dans sa complexité et par l'établissement d'un lien de confiance. • Permettre au demandeur d'agir de façon autonome.	• Rendre la personne active de son accompagnement	Rapport d'expérience professionnelle (stage) et situations d'accompagnement (entre 30 et 50 pages)	Rendre compte clairement des accompagnements observés ou réalisés en intégrant la question de l'implication de la personne
3.3 Elaboration d'un projet d'accompagnement	• Expliquer la démarche de la structure, ses procédures, ses contraintes, ses incidences. • Prioriser et éventuellement traiter les problèmes d'urgence. • Intégrer la situation sociale comme l'élément central de la définition du projet (évaluer si la personne est capable ou non de s'approprier la démarche). • Elaborer avec la personne un projet d'accompagnement personnalisé et partagé. • Informer sur les possibilités d'accompagnement pendant le parcours d'insertion (logement, santé, endettement, formations, emploi...).	• Mettre en œuvre une méthodologie d'accompagnement social et professionnel • Diagnostiquer une situation, proposer un projet de parcours, en fixer les étapes et l'évaluer.	A partir d'une étude de cas, rédaction d'un projet d'accompagnement social, d'accompagnement professionnel	Formulation d'un diagnostic provisoire pertinent avec l'articulation des différentes étapes. La pertinence des orientations proposées. Mise en œuvre de la notion d'interaction, avec les publics dans une perspective psychosociologique.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	• Créer un lien de collaboration : mettre en avant la confiance et le travail de coopération, laisser le temps de l'appropriation du projet, de construction d'une démarche consensuelle afin de permettre un parcours vers l'autonomie. • Adopter une posture éducative, « pédagogique » : donner les premières informations pour aller vers, pour se repérer, pour s'orienter. Permettre au demandeur d'agir de façon autonome. • Afin de définir au mieux le projet et proposer une démarche adaptée aux besoins de la personne : - identifier les dispositifs, institutions et acteurs, les modes de financement, logique de fonctionnement de chacun d'eux et leurs pratiques réelles dans le contexte ; - se référer à la législation sur les questions sociales, l'emploi et la formation professionnelle et aux pratiques réelles mises en œuvre ; - identifier les problématiques des publics en difficultés (handicap, illettrisme, parents isolés, toxicomanie, violence, ancien détenu, chômage de longue durée...) afin de repérer leurs besoins, les demandes non formulées, leurs droits et leur proposer les réponses les plus adaptées. • Adapter le projet et ses modes de réalisation : - au contexte social, économique, réglementaire et partenarial, - à la situation globale de la personne, - aux moyens et outils disponibles dans la structure, - au niveau d'appropriation du projet par la personne. • Proposer un plan d'action pour atteindre la cible et choisir les moyens les plus adéquats. • Envisager une démarche en interne ou en externe selon le cas. • Repérer les aptitudes, potentialités, motivations de la personne pour cheminer vers un projet. La mobiliser en tenant compte de ses possibilités, son rythme et ses limites.	• Analyser les enjeux de l'accompagnement social et professionnel. • Identifier les différentes postures à tenir pour le professionnel. • Repérer les différents usages de l'entretien et du questionnaire dans le cadre de l'accompagnement social et professionnel et s'exercer à mobiliser ces outils dans différents types de situations d'accompagnement.	Réalisation d'un écrit d'analyse de situations d'accompagnement vécues (rapport d'expérience professionnelle)	Usage cohérent des techniques de recueil d'informations, notamment l'entretien et le questionnaire, dans le contexte de l'activité d'accompagnement. Organisation et exploitation de l'information recueillie. Mobilisation pertinente des concepts sociologique dans la représentation des publics et la stigmatisation, les caractéristiques psychosociales des publics et des situations.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
3.4 Suivi du projet d'insertion	• Elaborer un contrat d'engagement réciproque, définir les étapes du projet et les modalités de suivi. • Soutenir le demandeur dans la construction de son dossier administratif • Instruire avec lui les demandes d'aides financières, d'inscription dans un dispositif. • Suivre les actions du projet et évaluer leur mise en œuvre.	• Travailler en mode conduite de projet • Suivre les actions du projet et évaluer leur mise en œuvre.	Préparation d'une enquête sur des thématiques en lien avec l'intervention sociale, l'accompagnement, les publics ou les dispositifs, impliquant la création d'outils de programmation et d'évaluation du projet Rapport d'enquête (20 à 40 pages)	Capacité à élaborer une problématique, à programmer des étapes d'enquête, à anticiper les échéances, à préparer le suivi et l'évaluation du projet à ses différentes étapes.
3.5 Ajustement et évaluation	• Réinterroger la démarche : repérer les limites et les blocages. • Eventuellement élaborer un nouveau diagnostic de la situation de la personne, de sa demande, de son projet et veiller à leur cohérence. Proposer des réajustements si nécessaire. • Evaluer avec la personne les actions entreprises, ajuster le parcours, évaluer ses besoins spécifiques et prendre avec elle des décisions sur la démarche à suivre (par exemple accompagner la personne dans des démarches en entreprise, prendre contact directement avec une personne ressource, une aide sociale, une structure d'insertion...	• Travailler en mode conduite de projet - repérer les limites et les blocages - réajuster le projet en fonction des évaluations.	Réalisation d'une enquête (voir 3.4) comprenant plusieurs étapes nécessitant une méthodologie de gestion de projet (définition de l'objectif, évaluation des moyens disponible, programmation des étapes, mise en œuvre, analyse et limites) Rapport d'enquête (20 à 40 pages) et rapport d'expérience professionnelle analysant les évolutions de situations d'accompagnement	Capacité à présenter un projet, les choix méthodologiques, les ajustements, les limites et difficultés rencontrées et les solutions proposées. Qualité de la réflexivité sur la démarche projet et les améliorations possibles. Capacité à exprimer des suggestions d'amélioration aux différentes étapes du projet.
3.6 Réalisation du bilan de son intervention et transmission	• Réaliser un bilan intermédiaire avec les opérateurs et autres partenaires / avec l'équipe. • Formaliser les synthèses de l'entretien et du parcours, formaliser les résultats. • Rédiger des bilans sociaux, notes, fiches de liaison, tenir à jour les données statistiques exigées par les pouvoirs publics et les institutions.	• Réaliser un bilan intermédiaire avec les opérateurs et autres partenaires / avec l'équipe. • Formaliser les synthèses de l'entretien et du parcours, formaliser les résultats. • Rédiger des bilans sociaux, notes, fiches de liaison, tenir à jour les données statistiques exigées par les pouvoirs publics et les institutions.	Réalisation d'une enquête (voir 3.4) incluant des éléments de bilan global et restitution écrite et orale. Rapport d'expérience professionnel et soutenance orale du rapport	Capacité à exprimer une analyse réflexive sur un projet et son déroulement Rendre compte de son activité auprès des partenaires.
3.7 Appui dans les démarches administratives	• Accompagner les personnes dans la réalisation des documents préalables à l'étape à venir (formulaire, fichier de transmission...) ou s'assurer de leur caractère exploitable (conseils dans la rédaction d'un document de demande d'accès à un dispositif d'insertion, de certification, de formation, d'emploi.			

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
3.8 Appui au public dans l'utilisation des outils et documents mis à disposition à l'accueil	• Expliquer au public les bases de l'utilisation des outils disponibles et les règles de fonctionnement. • Guider le public dans l'utilisation des outils d'auto-information et outils informatiques.			
4. TRAVAIL EN RESEAU, EN PARTENARIAT ET EN EQUIPE POUR MOBILISER LES RESSOURCES ADAPTEES AUX SITUATIONS A TRAITER				
4.1 Création, animation et entretien d'un réseau de partenaires	• Créer et développer un réseau de partenaires locaux : - Acteurs de l'intervention sociale ; - Acteurs de l'insertion professionnelle ; - Acteurs de la formation ; - Entreprises. • Repérer les ressources : - Identifier les acteurs du territoire en lien avec son activité ; - Réaliser une cartographie de son territoire d'action, des structures, entreprises et partenaires ; - Repérer les lieux ressources, viviers de recrutement, événements locaux susceptibles de contribuer aux missions de la structure ; - Assurer une veille sur le territoire d'activité. • Spécifier les rôles des différents professionnels et institutions : comprendre la coordination – sur un territoire – des acteurs impliqués dans la mise en œuvre locale des dispositifs. Repérer les pratiques des partenaires. • Identifier les lieux et façons de créer des synergies (salons, forum, manifestations ...).	• Dans le cadre d'une intervention, identifier le réseau partenarial des institutions et acteurs, intervenant dans le champ de l'insertion professionnelle, de l'intervention sociale ou de la formation. • Restituer le rôle du professionnel dans le cadre des relations développées avec chacun des membres de ce réseau. • Accueillir les publics en difficulté dans une dimension spatiale.	Réalisation d'une enquête auprès d'un professionnel dans une structure de l'accompagnement social et professionnel : présentation orale et rendu écrit. Rapport écrit et soutenance orale sur un diagnostic territorial. Schématiser les systèmes d'acteurs (sociogramme, réseaux, montrant les liens, relations, connexions entre des acteurs	Usage pertinent et bonne articulation des notions : - d'usager et de contractualisation de l'intervention ; - de dispositifs de l'intervention sociale ; - de temporalité (urgence, traitement, prévention) ; - d'individuel et de collectif ; - d'accès aux droits Qualité et précision de la cartographie permettant une lecture spatiale de la ville, de l'agglomération ou du territoire afin les visualiser les acteurs. Qualité du schéma d'acteurs local

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	• Sélectionner les acteurs susceptibles de travailler en synergie avec la structure. • Repérer les lieux de communication et de décision. • Solliciter, mobiliser, aller vers les entreprises, les partenaires et les interlocuteurs locaux afin de faire vivre un réseau riche et efficace ; • Aller à la rencontre de, se déplacer vers, afin d'être facilement identifié. • Intervenir en tenant compte du fonctionnement et des pratiques des partenaires / entreprises / institutions (organigrammes, lieux de pouvoir, calendrier, rythme). • Créer un lien privilégié et une relation de confiance avec les acteurs afin d'établir un rapport de coopération étroit et efficace ; Entretenir ce lien en communiquant régulièrement. • Travailler à la mise en synergie des acteurs et dispositifs. Négocier les modes de collaboration et les conditions de mise en œuvre.			
4.2 Développement de l'interface avec les usagers	• Assurer un relais auprès des structures externes, des partenaires ou des employeurs. • Jouer le rôle de lien et de médiateur entre le public reçu et les partenaires internes ou externes. • Accompagner la personne suivie sur les lieux ressources, à la rencontre des interlocuteurs (entreprises, structures d'aide sociale.			
4.3 Travail en équipe	• Se situer, s'inscrire dans un collectif de travail. • Prendre la parole. Participer aux réunions. Transmettre l'information. • Impulser des pratiques et une organisation collectives. • Transmettre de l'information sur les publics reçus, les événements en interne et en externe aux partenaires / bénévoles pour permettre une harmonisation des pratiques, une cohérence dans le travail d'équipe.			

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
5. RECUEIL ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION, VEILLE ET GESTION D'UN FOND DOCUMENTAIRE				
5.1 Collecte de l'information	Rechercher des informations relevant de son champ d'intervention (social, certification, formation, emploi) qui répondent aux besoins de la structure et de son public, des partenaires, des financeurs, de l'équipe : - collecte territoriale : les acteurs et partenaires locaux, régionaux, nationaux, - collecte sectorielle : cadre légal, environnement socio-économique, usages en vigueur dans les secteurs de la formation, de la certification, de l'emploi et du social. • Identifier la diversité des sources et supports de différents registres (ouvrages, articles de journaux, revues, textes législatifs, Web, newsletter, twitter..) et identifier leurs usages, pertinence et utilité.	Rechercher l'information à partir de sources et supports diversifiés Utiliser les outils du web et des nouvelles technologies de l'information. Utiliser les techniques de recherche d'information sur des bases de données spécialisées. Rechercher l'information, en cohérence avec les objectifs visés et les utilisateurs.	Réalisation d'un rapport de recherche d'information sur une thématique libre, en utilisant notamment les outils et ressources du web.	Qualité des recherches et de la capacité d'analyse réflexive de sa pratique, des outils et des méthodes de recherche d'information.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
5.2 Traitement, analyse et organisation des informations recueillies	- Analyser et interpréter l'information recueillie, évaluer sa fiabilité (comprendre sa source, sa finalité). - Sélectionner les informations pertinentes nécessaires à la commande, aux problématiques de la structure ou à une demande précise. - Reconnaître les informations pertinentes et opérationnelles (connaître les acteurs et institutions des domaines d'intervention, le vocabulaire professionnel, ses abréviations et ses logiques propres). - Savoir assembler / combiner les informations, les vérifier, exploiter des données quantitatives. - Classer et organiser les informations selon un système facilitant la consultation et l'archivage (indexation, plan de classement et rangement).	Interpréter des données sociales (statistiques, interviews, documents) Croiser les informations de différentes sources pour en extraire des données fiables en vue d'une analyse sociologique du public.	Participation à une enquête collective. Réalisation d'une enquête collective. Ecriture d'un rapport comprenant des parties collectivement rédigées et des parties individuelles, exposé du rapport à l'oral.	Pertinence de l'analyse des données sociologiques Exprimer les limites et la portée des données recueillies en fonction des modalités de réalisation de l'enquête (méthodologie d'entretiens exploratoires, questionnaire, observation de terrain, recherche documentaire, etc.)
5.3 Réalisation de documents	- Elaborer des outils de travail destinés à l'accueil, l'information, l'orientation. - Réaliser un listing des sources documentaires pertinentes utiles pour le travail d'accueil, d'information et d'orientation : fichier, livret. - Réaliser une cartographie des structures, acteurs et partenaires locaux afin de se repérer dans son environnement, d'orienter le public et de travailler avec les acteurs locaux. - Formaliser l'information, en fonction de la commande et du destinataire. - Réécrire ou rédiger et actualiser des documents d'information.	Synthétiser les informations afin de les diffuser sur les supports idoines.	Réalisation de notes de synthèses à partir de documents professionnels ou institutionnels (voire académiques). Réalisation de cartographies d'acteurs Rédaction de rapports d'expériences, Rédaction de notes méthodologiques, de fiches techniques...	Qualité de l'exposé, de l'argumentation. La présentation montrera l'articulation pertinente des données, la hiérarchisation l'information, et la synthèse des données. Repérer et mettre en valeur les éléments essentiels et les idées clé

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
5.4 Diffusion de l'information	• Elaborer des supports destinés aux publics accueillis afin qu'ils puissent notamment s'informer de façon autonome. • Identifier le type de document adapté au contexte (résumé de situation, courrier, compte-rendu, rapport, note d'information, etc.) et au destinataire (public, partenaire extérieur, financeur, équipe...) • Mettre en place des outils à disposition des usagers (classeurs documentaires, fiches pratiques, CDthèque, etc.), à travers des sites web, newsletters, journaux, feuilles d'infos, fanzines, plaquettes, fiches pratiques, radios, TV, etc., et tout autre support qui paraîtrait pertinent au chargé d'information par rapport au public-cible.	Adapter sa communication au public et à la situation professionnelle	Réalisation d'exposés et de documents de qualité et de nature variables : notes techniques, synthèses documentaires, supports powerpoint pour projection (animés) et pour diffusion papier, rapports d'enquêtes, etc.	Saisir la nature de la commande, évaluer les moyens à disposition pour y répondre au mieux dans les contraintes imposées, et adapter les productions à cette demande.
5.5 Veille sur l'environnement professionnel	• Identifier les sources d'information sur les politiques, les acteurs et les dispositifs et leurs évolutions, en lien avec l'environnement professionnel. • Repérer et cibler les sites et ressources pertinentes, utiles et actualisées afin de pouvoir trouver l'information très rapidement. • Réaliser une veille constante sur les changements et nouveautés (événements locaux, dispositifs nouveaux, sur les partenaires et acteurs locaux...).	Organiser une veille sur des sujets et domaines professionnels précis ou généralistes	Réalisation de dossiers mettant en avant les techniques avancées de recherche sur le web (flux RSS, abonnements aux informations) Explication du choix des techniques de recherche documentaire intégrées aux rapports d'enquêtes	Précision dans la hiérarchie et l'organisation de la collecte d'informations Maîtrise des techniques de recherche avancées sur le web à partir de mises en situations de recherche d'information.

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
6. ORGANISATION DE SON POSTE DE TRAVAIL ET DES MOYENS DISPONIBLES				
6.1 Planification et organisation du travail d'accueil et d'orientation	• Organiser le travail d'accueil de façon autonome : - gestion des dossiers, suivi administratif, - prise de rendez-vous, suivi des personnes par l'équipe, plannings, - renseignement de fiches navettes, etc. • Assurer un suivi administratif de la fonction d'accueil. • Utiliser aisément l'outil informatique (Excel et Word) pour élaborer des documents, des comptes-rendus, des plannings, formulaires, rédiger un courrier.			
6.2 Valorisation et entretien d'un espace d'accueil	• Valorisation et entretien d'un espace d'accueil. • Aménager son espace de travail afin qu'il soit opérationnel (accessibilité des divers outils téléphone / informatique, matériel, documents, etc.).			
6.3 Organisation logistique des outils, des lieux de réception et espaces d'animation pour les publics accueillis	• Rédiger et réaliser des documents d'information. (Fiches, carnets de référence ou livrets d'accueil et d'information, affiches, etc.) • Placer les documents de façon pertinente (lisibilité, accessibilité). • Contribuer à l'évolution des supports d'information (tableaux d'affichage, etc.).			

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
6.4 Gestion des flux	- Repérer les déplacements du public dans l'enceinte de la structure (flux tendu ou pas), gérer les temps d'attente, se déplacer en fonction des mouvements, des besoins d'intimité, de confidentialité, réagir aux événements. - Adapter son action selon les arrivants : les guider ou les laisser évoluer seuls pour leur permettre de s'approprier l'espace d'accueil.	- Repérer les déplacements du public dans l'enceinte de la structure (flux tendu ou pas), gérer les temps d'attente, se déplacer en fonction des mouvements, des besoins d'intimité, de confidentialité, réagir aux événements. - Observer les public et adapter son attitude et ses actions au contexte.	Note d'observation d'un espace public ou semi-public, d'un espace accueillant des publics	Décrire et analyser une scène avec les outils de l'enquête sociologique
6.5 Actualisation des connaissances et des pratiques professionnelles	- Réalisation d'une veille documentaire pour s'informer sur l'évolution de son métier. - Participer à des colloques, séminaires, formations, échanges de pratiques afin d'actualiser sa pratique professionnelle et technique.			
6.7 Evaluation de sa pratique	- Rendre compte de son intervention. - Formaliser les résultats. - Faire le bilan quantitatif et qualitatif de sa pratique. - Rédiger des comptes-rendus d'intervention, restituer le bilan de son activité. - Porter un regard critique sur sa pratique. - Analyser, synthétiser, critiquer, prendre de la distance.			