



Titre Chargé-e d'accompagnement social et professionnel Livret de l'élève – cours du soir

2019
2020



SOMMAIRE

Les métiers de l'accompagnement social / professionnel.....	p.5
Les objectifs pédagogiques.....	p.7
Conditions d'accès et organisation de la formation.....	p.8
Plans de cours par unités d'enseignement et modalités d'évaluation.....	p.9
Conditions d'obtention du titre RNCP « Chargé d'accompagnement social et professionnel ».....	p.25
Stage pratique : cadre pédagogique et administratif.....	p.26
Guide méthodologique pour la rédaction du « Rapport d'expérience en situations d'accompagnement».....	p.29
Informations pratiques.....	p.39
L'équipe pédagogique.....	p.43

LES METIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL / PROFESSIONNEL

1) Le métier de chargé.e d'accompagnement social et professionnel

Les chargé.e.s d'accompagnement social et professionnel ont pour mission d'accompagner des parcours individuels pour favoriser l'insertion sociale et/ou professionnelle ou la mobilité des publics demandeurs dans les domaines de l'emploi, de l'accès aux droits, à la santé, au logement, à la citoyenneté ou dans un parcours de formation professionnelle. Ils accueillent, font un diagnostic sur la situation des personnes, les informent, les orientent et les accompagnent dans la construction et dans la réalisation de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle en instaurant une relation de coopération et de confiance. Ils travaillent en réseau avec les partenaires locaux et en lien avec les travailleurs sociaux.

Généralistes, ils interviennent de façon approfondie et sur la durée auprès des publics en insertion.

2) Un métier nouveau, des compétences nouvelles

Si l'accompagnement existe depuis longtemps, les formes d'accueil et d'accompagnement se sont diversifiées, multipliées et complexifiées. Le champ de l'insertion fut longtemps réservé aux travailleurs sociaux. Mais l'évolution constante des dispositifs d'insertion, des politiques de la ville, l'accent mis sur l'accès à la formation et à l'emploi ont fait émerger de nouveaux métiers et de nouvelles structures. Avec le renouvellement des formes de précarité dans un contexte institutionnel fragmenté, les besoins de professionnels de l'insertion capables de comprendre et d'aborder la situation globale de la personne reçue sont forts. De plus en plus de structures souhaitent sortir de la bi-polarisation entre approche sociale et approche professionnelle pour accompagner les publics dans la construction de leur parcours. C'est pour prendre en compte cette situation que le Cnam a élaboré et proposé le titre de « Chargé.e d'accompagnement social et professionnel » en lien avec les professionnel.le.s du secteur.

Pour une orientation pertinente, pour une information de qualité, pour un accueil et un accompagnement adaptés, pour une prise en charge de tous types de publics, le référentiel d'activités de notre certification **combine les approches sociale et professionnelle, les approches sociologique, politique et territoriale**. Ces approches mixtes et globales conduisent à une posture professionnelle particulièrement pertinente dans le contexte actuel pour répondre aux besoins de la population.

Nous avons la volonté de former des **généralistes** capables d'adopter une posture professionnelle qui permette une **écoute globale**. Ce type d'écoute ne relève pas tant de l'aptitude à l'empathie que de la **capacité à analyser la demande de l'usager et sa situation**, ainsi que de la capacité à trouver le relais pertinent, l'orientation adéquate et à délivrer une information précise et fiable. Ces capacités renvoient elles-mêmes à une **intelligence du contexte** intégrant les politiques sociales, l'environnement local, le fonctionnement du marché du travail et des organisations, l'architecture des certifications professionnelles, les dispositifs de formation pour adultes et leur financement, les dispositifs d'aide sociale et d'insertion, les processus d'exclusion et de discrimination sociale, les effets psychosociaux liés à la perte d'emploi, la gestion des compétences et des mobilités dans les entreprises etc. L'absence de compréhension de ce contexte induit souvent des pratiques « d'assistance » et une centration sur la spécificité des cas individuels au détriment de démarches plus collectives ou d'un apport d'information concrète et de conseils **permettant aux usagers de construire eux-mêmes leur parcours de manière autonome**. Cette approche suppose un travail **en coopération** avec la personne suivie, en respectant ses besoins, son rythme et en adoptant une posture éducative.

3) Fonctions auxquelles prépare ce diplôme et lieux d'exercice

Appellations principales :

Conseiller.ère en insertion, conseiller.ère à l'emploi, intervenant.e d'action sociale, conseiller.ère des missions locales, chargé.e d'insertion, responsable PIJ/BIJ (information jeunesse), conseiller.ère mobilité, chargé.e d'information formation/ emploi, médiateur.trice social.e.

Ces fonctions peuvent s'exercer :

- au sein de collectivités territoriales et du monde associatif (centres sociaux, associations de quartier)
- à Pôle emploi
- dans le cadre des maisons de l'emploi, des PLIE (Plans Locaux d'Insertion par l'Emploi), des Missions locales
- dans les entreprises d'insertion, les associations intermédiaires, les régies de quartier
- dans le secteur protégé ou les centres d'hébergement et de réadaptation sociale
- dans les organismes de formation et les organismes paritaires financeurs
- dans les organismes généralistes d'information (information jeunesse, Cité des métiers)
- etc.

Les métiers de l'accompagnement social et professionnel s'exercent au sein de structures d'une extrême diversité. C'est la mixité des statuts, des organisations, des tailles et des missions qui caractérise justement les structures dites de l'intervention sociale.

4) Fiches ROME les plus proches

Code ROME	Secteur d'activité	Libellé des emplois
K1801	Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle	- Conseiller.ère en emploi et insertion professionnelle - Conseiller.ère à l'emploi - Conseiller.ère Pôle Emploi - Conseiller.ère emploi-formation
K1201	Action sociale	Intervenant.e d'action sociale
K1205	Information et médiation sociale	- Chargé.e d'information en organisme social - Agent.e d'accueil et d'information sociale
K2101	Conseil en formation	- Conseiller.ère formation - Chargé.e d'information conseil
K1206	Intervention socioculturelle	- Animateur.trice socioculturel.le - Coordinateur.trice socioculturel.le - Médiateur.trice culturel.le

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Accueillir tout type de publics** : favoriser l'expression de la demande, la reformuler et élaborer un premier diagnostic de la situation et des difficultés de la personne. Instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel.

- **Informier, orienter** : identifier le dispositif, la structure ou l'interlocuteur pertinent qui pourra accompagner la personne accueillie en fonction de sa problématique (emploi, formation, santé, logement, handicap, addiction...) et du niveau d'urgence de sa demande. Connaître les conditions d'accès aux principaux droits dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle.

- **Elaborer un projet d'accompagnement personnalisé et partagé** : co-construire une démarche adaptée aux besoins, à la situation de la personne et à son niveau d'engagement dans les projets proposés, en tenant compte des moyens et ressources disponibles dans la structure.

- **Travailler en réseau et en partenariat pour mobiliser les ressources adaptées aux situations à traiter** : identifier les rôles des professionnels et institutions en lien avec son activité, comprendre la coordination, sur un territoire, des acteurs impliqués dans la mise en œuvre locale des dispositifs.

- **Recueillir, traiter et organiser des informations** : rechercher celles qui répondent aux besoins de la structure, de ses publics, des partenaires ou financeurs, à partir de divers sources et supports, savoir utiliser les ressources du web. Réaliser une veille sur l'environnement professionnel (événements locaux, partenaires, dispositifs, droits nouveaux...)

- **Se situer, s'inscrire et travailler dans un collectif de travail, questionner les situations qui mettent en jeu l'éthique professionnelle.**

Conditions d'accès à la formation et pré-requis

Formation professionnelle accessible avec le niveau bac.

Dans la tradition du Cnam, l'enseignement est destiné en priorité aux personnes disposant d'une expérience professionnelle de quelques années, quel qu'en soit le domaine d'exercice. Cette expérience est considérée comme équivalente au niveau bac.

Des capacités d'expression écrite et orale d'un niveau bac sont nécessaires pour tirer profit de la formation et pour exercer l'activité professionnelle visée. Un soutien linguistique est mis à disposition et conseillé aux auditeurs en cas de besoin.

Les personnes ne possédant pas d'expérience professionnelle dans le domaine de l'accompagnement social et professionnel devront réaliser un stage pratique de trois mois pour obtenir le diplôme.

Organisation de la formation

Diplôme organisé en 12 unités d'enseignement (UE)

Les six premières UE (360 h) permettent une **étape de certification à bac+1 avec l'obtention du certificat professionnel « Chargé d'information, d'accueil et d'orientation »**.

Elles développent la capacité à accueillir les publics des champs du social, de l'emploi et de la formation, à les informer sur les mesures existantes et à les orienter vers les acteurs et les institutions pertinents.

La mise en place du certificat répond à la volonté affichée des structures publiques et privées de référencer et labelliser un accueil de qualité. Les fonctions d'information, d'accueil et d'orientation dans le champ de l'accompagnement social et professionnel exigent la connaissance des dispositifs existants, des acteurs et des modes de fonctionnement de ces derniers sur un territoire. Elles supposent la connaissance des publics dans leur diversité et dans leurs spécificités, besoins et demandes.

Les six UE qui suivent (306 h) prolongent ces compétences pour développer la capacité à accompagner la personne.

L'obtention du diplôme est conditionnée par la rédaction d'un « Rapport d'expérience en situations d'accompagnement » à la fin de la formation (plus de précisions p.29).

PLANS DE COURS PAR UNITES D'ENSEIGNEMENT ET MODALITES D'EVALUATION*

* Les plans de cours et les modalités d'évaluation sont présentés à titre indicatif, ils pourront évoluer en fonction des enseignements

TET099 – Analyse de son parcours et positionnement professionnel

Dans ce moment de grand changement qu'est la reprise d'études, moment d'évolution ou de réorientation professionnelle, cette formation a pour but de mieux définir et construire un positionnement professionnel, ainsi que l'inscription dans des fonctions d'accueil, d'orientation et d'accompagnement. Ce module s'inscrit dans le courant des Histoire de vie en formation et de la sociologie clinique.

Enseignante responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Nathalie EUDES	Le travail proposé se déroule autour de trois axes : • Les identités socio professionnelles, les remaniements et questionnements que l'accès à de nouvelles fonctions implique. • L'exploration des parcours visant à éclairer les choix d'orientation, les évolutions et les ruptures, en particulier les questions que soulèvent le rapport au travail et le rapport au savoir, ce qui conduit chacun à s'investir dans le champ de l'accompagnement. • L'analyse de pratiques portant sur des situations d'accompagnement qui mettent en jeu des dimensions à la fois institutionnelles, organisationnelles, juridiques, mais aussi personnelles au sens où elles impliquent le sujet dans sa relation à l'autre. En quoi les activités d'AIO (accueil – information – orientation) qui relèvent des métiers de l'humain mobilisent-elles des valeurs, des conceptions et une éthique professionnelle ? Quelles sont les formes d'engagement de chacun et les projets poursuivis ? En quoi l'expérience de vie produit-elle du savoir et des connaissances ? La démarche proposée se fonde sur un travail d'implication et de questionnement personnel. Elle s'appuie tout au long du module sur la méthodologie des Histoires de vie en formation et s'inscrit dans le champs théorique de la sociologie clinique.	L'évaluation de cette unité d'enseignement repose essentiellement sur la participation aux activités proposées lors des séances (présentations individuelles et collectives, à l'oral et à l'écrit), ainsi que sur la réalisation d'une note réflexive sur le travail biographique réalisé. Elle suppose implication, engagement et présence dans les différentes propositions de travail.	Bertaux Daniel, 1997 - <i>Les Récits de vie, perspective ethno-sociologique</i>, Paris, Nathan, collection 128 Bourdieu Pierre, 1986 - <i>L'illusion biographique</i>, Actes de la recherche en sciences sociales, n°62-63 Dominicé Pierre, 2002 - <i>L'histoire de vie comme processus de formation</i>, Paris, L'Harmattan Gaulejac Vincent de, 1999 – <i>L'histoire en héritage. Roman familial et trajectoire sociale</i>, Paris, Desclée de Brouwer Gratton E., Lainé A., Trekker A., 2016 – <i>Penser l'accompagnement biographique</i>, Paris, L'Harmattan Lainé Alex, 1998 - <i>Faire de sa vie une histoire</i>, Paris, Desclée de Brouwer Orofiamma Roselyne, 2008 - « Les figures du sujet dans le récit de vie. En sociologie et en formation », Informations sociales n° 145 - janvier 2008, p. 68-81.

CCE001 - Outils et démarche de la communication écrite et orale

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Sylvie ALEMANNO-PARRINI	Objectifs pédagogiques : Améliorer ses méthodes d'analyse et de traitement de l'information : • acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication orale • développer ses capacités d'expression et de communication écrite (structurer un écrit, rédiger, mettre en forme, argumenter...). Etre capable de : • prendre la parole, faire un exposé • rechercher, analyser et traiter une information • structurer et rédiger une production écrite. Contenu de la formation : Cette unité d'enseignement vise à fournir à l'élève une méthodologie de travail pour les études au Cnam. Elle se divise en deux parties : • une première partie, essentiellement consacrée à l'écrit, qui forme au traitement (analyse, synthèse, appropriation) et à la production de textes écrits, ainsi qu'à la structuration (logique, classement, hiérarchisation) • davantage tournée vers l'oral, la seconde partie vise à faire prendre conscience des règles spécifiques du discours oral et de la discussion et forme autant, à partir d'un travail sur l'écoute et la reformulation, à la prise de parole qu'à l'exposé ou la soutenance.	Evaluation sur la base du contrôle continu	Armand Mattelart, Michèle Mattelart, <i>Histoire des théories de la communication</i>, Paris, La Découverte, 1995 Philippe Breton, Serge Proulx, <i>L'explosion de la communication</i>, Paris, La Découverte, 2002 Patrice Flichy, <i>Une histoire de la communication moderne. Espace public et vie privée</i>, Paris, La Découverte, 1991

CCE003 - Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Sylvie ALEMANNO- PARRINI	Objectifs pédagogiques : Savoir se situer dans un groupe (entretien, réunion) et apprendre à argumenter oralement et par écrit. Contenu de la formation : Cette unité d'enseignement vise à former les élèves à l'argumentation (capacité à construire et défendre un point de vue) et à la négociation (capacité délibérative à élaborer un point de vue collectif à partir d'une pluralité de points de vue) tout en travaillant sur les présupposés de la discussion. Fondé sur l'articulation de la théorie et de la pratique, le cours donne une large place à l'analyse et à la discussion de textes issus des sciences humaines et sociales (philosophie, sociologie, anthropologie, psychanalyse etc.) portant sur la communication, l'argumentation, la délibération et le rapport du langage au pouvoir (rhétorique, manipulation etc.).	Evaluation sur la base du contrôle continu	Pierre Bourdieu, <i>Ce que parler veut dire</i>, Paris, Fayard, 1982 Philippe Breton, <i>La parole manipulée</i>, Paris, La Découverte, 1998 Philippe Breton, <i>Convaincre sans manipuler</i>, Paris, La Découverte, 2008 Philippe Breton, <i>Argumenter en situation difficile</i>, Paris, La Découverte, 2004 Michel Foucault, <i>L'ordre du discours</i>, Paris, Gallimard, 1971 Platon, <i>Gorgias</i>, Paris, GF, 1993

AST004 - Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation

Enseignant responsable	Objectifs et plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Philip AÏDAN	<i>Pour des raisons institutionnelles, ces deux UE sont distinctes (AST 004 et AST005), mais elles forment un ensemble cohérent, d'où cette présentation globale.</i> Objectifs pédagogiques [AST 004 et AST 005] • Décrire les institutions et acteurs du champ de l'intervention sociale • Situer ces acteurs et institutions au niveau d'un territoire • Connaître les dispositifs, instruments et outils mobilisés par les acteurs et institutions de l'accompagnement social et professionnel • Assurer un soutien méthodologique dans les démarches des personnes accompagnées • Trouver les sources d'information adéquates et pertinentes • Définir les enjeux en lien avec les besoins des publics • Connaître les réflexions et débats autour des acteurs et institutions, des dispositifs et instruments		Léa Lima, Christophe Trombert (dir.), <i>Le travail de conseiller en insertion</i>, ESF Editeur, 2018 [dernière édition] Robert Castel, <i>Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat</i>, Gallimard, collection Folio essais, 1999 [Fayard, 1995] Serge Paugam (Dir.), <i>L'exclusion – L'état des savoirs</i>, Editions La Découverte, collection Textes à l'appui, 1996 Julien Damon, <i>L'exclusion</i>, PUF, collection Que sais-je ?, 2018 [5^{ème} édition] ATD-Quart Monde, <i>En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté</i>, Ed. ATD – Editions de l'Atelier, 2017 [3^{ème} édition] Observatoire des inégalités : www.inegalites.fr Yasmine Siblot, Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclet, Nicolas Renahy, <i>Sociologie des classes populaires contemporaines</i>, Armand Colin, Collection U, 2015

AST005 - Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accompagnement social et professionnel

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Philip AÏDAN	Programme de la formation [AST 004 et AST 005] • Politiques publiques, insertion et pauvreté • Politique du logement, hébergement et logement social, accompagnement au logement • Les politiques d'emploi et d'insertion : Pôle emploi, CCAS. • Autour de l'insertion par l'activité économique (IAE) • La politique de la ville • Approches théoriques et historiques de l'insertion et de l'exclusion • Violences faites aux femmes, genre et insertion • Le RSA révélateur des politiques d'insertion et d'accompagnement : minima sociaux, non-recours et revenu universel • Insertion sociale et professionnelle à l'épreuve de l'accompagnement • Droits et insertion des étrangers, migrants, exilés • L'insertion et l'accompagnement des personnes handicapées • Le pouvoir d'agir (<i>empowerment</i>)	<u>Evaluation globale en AST 004 et AST 005</u> Réaliser un travail sur des acteurs, institutions et dispositifs. Ce devoir sera produit à partir d'une thématique d'accompagnement en relation avec son stage, son activité professionnelle ou une action bénévole 1. Repérage et identification des institutions, acteurs et dispositifs : objectifs, fonctions, missions... 2. Description approfondie des relations entre institutions et acteurs	Maryse Jaspard, <i>Les violences contre les femmes</i>, La Découverte, collection Repères, 2011 Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), <i>Penser l'assistance</i>, rapport thématique, 2013 Philippe Warin, <i>Le non-recours aux politiques sociales</i>, Presses universitaires de Grenoble, 2016 Claude Dubar, Sandrine Nicourd, <i>Les biographies en sociologie</i>, La Découverte, collection Repères, 2017 Gérard Mordillat, <i>Les Vivants et les Morts</i>, Le Livre de Poche, 2010 [roman social et politique, Calmann-Lévy, 2004]

TRS001 - La relation aux publics en situations d'accompagnement

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie indicative
Barbara RIST	Cette unité d'enseignement présente les publics par leurs caractéristiques psychosociales et leur catégorisation par les politiques sociales pour permettre au chargé d'accompagnement d'échapper aux préjugés sociaux et aux pièges de l'émotivité et d'analyser la demande et les besoins du public qu'il reçoit en fonction de la structure dans laquelle il évolue. Approche sociologique : la représentation des publics L'interaction et ses enjeux La représentation des publics et la stigmatisation Approche des addictions Définition de l'addiction. Quelles sont les conséquences des addictions sur les relations avec les professionnels et l'accompagnement des usagers Approche psychosociale Les caractéristiques des publics et des situations psychosociales. Leurs conséquences sur la relation avec les professionnels. Approche des troubles psychiatriques et du handicap. Accueil et accompagnement dans l'organisation du travail Le positionnement au sein d'une organisation en réseau avec des partenaires -> l'articulation avec les autres fonctions (d'accompagnement, de gestion) -> la capacité de concilier mission institutionnelle et demande des publics.	Exercice d'analyse filmique à partir de situations d'interactions entre professionnel.le.s et public bénéficiaire dans le secteur social. La notation est en partie collective et en partie individuelle	Bourdieu Pierre, <i>La misère du monde</i>, Le seuil, 1993. Goffman Erving, <i>Stigmate. Les usages sociaux des handicaps</i> (1963), Éditions de Minuit, 1975. De Boeck, 2007. <i>Informations sociales</i>, « Vivre à la marge », n°68, 1998. Paugam Serge, <i>La disqualification sociale</i> ; essai sur la nouvelle pauvreté, rééd coll Quadrige 2002 ; les formes élémentaires de la pauvreté, PUF 2005 Fassin D. « La supplique. Stratégie rhétorique et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence » <i>Annales. Histoire, Sciences sociales</i>, 2000, n°55-5. Declerck P. <i>Les Naufragés. Avec les clochards de Paris</i>, Plon 2001 Dubois V. <i>La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère</i>, Economica 2000

TRS002 – La relation aux publics : méthodologies de l'accompagnement

Enseignante responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie indicative
Nathalie EUDES	Objectifs pédagogiques : • Acquérir une méthodologie d'accompagnement social et professionnel • Etre capable d'accompagner un individu dans sa situation globale (diagnostiquer sa situation, proposer un projet de parcours, en fixer les étapes et l'évaluer). Contenu de la formation : I. Ce qu'accompagner signifie aujourd'hui Notion, enjeux, problématiques et pratiques d'accompagnement. II. La méthodologie d'accompagnement Les grandes lignes de la méthodologie : diagnostic, objectifs, étapes, moyens, partenariat, évaluation... III. Les différents modes d'accompagnement dans différents univers professionnels 1. Accompagnement professionnel Décryptage en détail de divers types d'accompagnement centrés sur l'insertion professionnelle, autour de différents publics (jeunes, demandeurs d'emploi, des bénéficiaires du RSA) Problématiques, enjeux, difficultés, contraintes spécifiques, méthodes Exemples concrets et analyse de cas pratiques. 2. Accompagnement social Décryptage en détail de différents types d'accompagnement centrés sur l'insertion sociale en déclinant : les différentes missions, objectifs, modes d'évaluation et de suivi des parcours d'insertion ; les problématiques, enjeux, difficultés, contraintes spécifiques Exemples concrets à partir d'interventions de professionnels extérieurs et analyse de cas. 3. Techniques et outils pour accompagner - Méthodes et techniques d'entretien - Bilan de compétences - Construction, suivi et évaluation des parcours - Outils pour une approche globale des situations. IV. La dimension collective de l'accompagnement La conduite de projets avec des groupes. V. Le positionnement professionnel 1. Ethique et place des usagers 2. Le rôle de l'intervenant entre des politiques sociales, une institution et un usager : la question de la responsabilité et des marges d'autonomie 3. La construction d'une posture professionnelle et la place de l'écoute comme élément fondateur.	L'évaluation de cette unité d'enseignement repose sur la tenue d'un journal d'observation tout au long du stage pratique et/ou d'expériences vécues d'accueil et d'accompagnement En s'appuyant sur ce journal de bord, l'écrit à restituer rendra compte de ce que chacun comprend aujourd'hui de ce qu'est l'accompagnement L'évaluation repose également sur la présence et la participation aux pratiques proposées tout au long de ce module	Artaud Jean, <i>L'écoute, attitudes et techniques</i>, Chronique sociale 2011 Aubret J., Blanchard S., <i>Pratique du bilan personnalisé</i>, 2^{ème} édition, Dunod, 2010 Berbesson M. ; DO-Coulot B., <i>L'accompagnement social dans les pratiques d'insertion et de lutte contre les exclusions</i>, rapport du COPPAS à la DGAS, 2003 Bouquet B., <i>Ethique et travail social. Une recherche de sens</i>, Dunod, 2003 Boutinet J.P, Denoyel N, Pineau G, Robin J.Y., <i>Penser l'accompagnement adulte : ruptures, transitions, rebonds</i>, PUF, 2007 Paul Maëla, <i>L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique</i>, L'Harmattan, 2004 Paul Maëla, <i>La démarche d'accompagnement</i>, Deboeck, 2016 Mucchieli R., <i>L'entretien de face à face dans les relations d'aide</i>, Paris ESF Ed, 2009 Osty F., <i>Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail</i>, Presses universitaires de Rennes, 2002 Vial M, Caparros-Mencacci N., <i>L'accompagnement professionnel. Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative</i>, De Boeck, 2007 Rogers Carl, <i>Le développement de la personne</i>, Dunod 2005 Revue Education Permanente : - <i>L'accompagnement dans tous ses états</i>, 2002-2004, n° 153 - <i>Accompagnement réciproque et agir collectif</i>, 2015, n°205

TET003 - Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Frédéric REY	Objectifs pédagogiques Cet enseignement de nature méthodologique vise à permettre aux élèves de : - s'approprier les outils de base de la recherche et du traitement des informations, notamment l'entretien et le questionnaire, dans des contextes professionnels diversifiés - développer une capacité de compréhension des conditions dans lesquelles le recueil et le traitement des informations peuvent être conduits - acquérir des savoir-faire sur les étapes et les procédures pour effectuer un travail de recueil et de traitement de l'information. Compétences, capacités acquises en fin de formation Savoir mobiliser les outils de recueil et traitement des informations dans différents types de situations professionnelles repose sur les capacités à : - repérer les différents usages de ces outils - choisir les méthodes appropriées de recueil et d'analyse des données - définir les objectifs et résultats escomptés - analyser, organiser et exploiter l'information recueillie afin d'être pertinent dans l'action - mettre en forme, restituer et transmettre les données recueillies.	Cette unité d'enseignement est annuelle et vaut 8 crédits L'évaluation de cette unité repose sur la mise en œuvre concrète de plusieurs méthodes de recherche et de traitement de l'information. Elle implique de réaliser, individuellement et collectivement, un rapport d'enquête et un exposé oral axés sur les outils et méthodes utilisées au cours de la formation. L'écrit et l'oral valident les travaux individuels et collectifs demandés pendant l'année Le rapport et l'exposé devront rendre compte de la participation de chacun, dans un cadre collectif, à toutes les étapes de l'enquête : de la définition de la question à la programmation du déroulé de l'enquête, en passant par la réalisation d'outils de recueil et de traitement des données, l'utilisation de ces outils en situation et la présentation critique des résultats qui devra mettre en évidence la démarche méthodologique et les outils mis en œuvre	• De SINGLY F. (2005) : <i>L'enquête et ses méthodes : le questionnaire</i>, Armand Colin • BERTHIER N. (2006) : <i>Les techniques d'enquête en sciences sociales : Méthode et exercices corrigés</i>, Armand Colin. • GEVART P. et al. , (2006) : <i>La note de synthèse</i>, La Documentation française. • FENNETEAU H. (2007) : <i>Enquête : entretien et questionnaire</i>, Dunod. • NORIMATSU H., PIGEM N. (2008) : <i>Les techniques d'observation en sciences humaines</i>, Armand Colin. • EYRAUD C. (2008) : <i>Les données chiffrées en sciences sociales</i>, Armand Colin.

TET003 - Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels (suite)

Contenus de la formation

L'apprentissage proposé par cet enseignement vise à donner aux élèves la capacité de recueillir, traiter et interpréter des données de différentes natures (sources professionnelles, administratives et institutionnelles, données qualitatives et quantitatives, ressources documentaires, résultats de recherches en sciences humaines et sociales, etc.)

Cet apprentissage comporte des aspects théoriques et pratiques auxquels l'enseignement contribue de manière interactive. Il porte sur :

- **l'analyse des commandes et des demandes d'informations** auxquelles le professionnel est amené à répondre dans le cadre de son activité : les attentes explicites et implicites, les enjeux, les facteurs favorisant ou faisant obstacle au recueil de l'information
- **le travail de recueil d'information** : les étapes de planification et les procédures pour effectuer un travail de recueil. Réalisation d'exercices pratiques concernant le choix d'une méthodologie et des outils de recueil appropriés
- **l'éthique et la neutralité** : la prise en compte des aspects déontologiques et méthodologiques dans la mise en place des outils de recueil d'information
- **l'entretien** : définir ses objectifs selon le contexte et la commande. La situation d'entretien dans ses dimensions institutionnelles et relationnelles : la posture, le cadre, l'écoute, l'implication, les interactions.... La formulation de questions. La gestion du temps. La clôture de l'entretien. La construction d'une grille d'entretien. L'analyse du contenu
- **autres techniques de recueil des informations** : observations et questionnaires. Les justifications du recours à ces différentes méthodes (en fonction du questionnement et des objectifs poursuivis)
- **les modes de lecture, systématisation et interprétation des données statistiques** : construction de graphiques et tableaux, lecture et interprétation des données quantitatives
- **les méthodes de recherche documentaire** (en bibliothèque et sur l'Internet) : initiation à la recherche documentaire, réalisation d'exercices pratiques sur la construction de parcours documentaires, travail sur l'élaboration de références bibliographiques, mise en situation en bibliothèque ou en salle d'informatique
- **le passage de l'oral à l'écrit** selon le contexte professionnel. Les types de documents à produire et leurs usages : comptes rendus professionnels (comptes rendus de réunion), notes de synthèse, rapports d'activité, rapports annuels, projets... et leurs spécificités langagières en fonction des destinataires
- **le passage de l'écrit à l'oral**, en vue de restituer et transmettre le travail de recueil effectué : communiquer en milieu professionnel, outils de communication orale, création d'un support power-point.

• BERTRAND
Christine, DEYRA
Michel (2008) : *Note de synthèse, séries 1 et 2 (exercices corrigés)*, Gualino.

• MUCCHIELI, R.
(2009). *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, ESF Ed.

• KAUFFMAN J.-C.,
(2011). *L'entretien compréhensif*, Armand Colin

TET007 – Recherche d'information : théorie et pratique sur le web

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Manuel ZACKLAD	Objectifs pédagogiques Fournir une culture numérique permettant de s'engager dans des recherches d'information et des synthèses utiles à la vie professionnelle principalement sur le Web Compétences visées • Posséder une culture numérique de base • Disposer de méthodes de recherche d'information utiles • Connaître les ressources utiles et principes d'organisation de l'information sur le Web permettant de réaliser des recherches • Appréhender les principes du Web 2.0 et de la gestion de sa présence numérique permettant de faciliter divers type de recherches. Contenu de la formation • Maîtriser le vocabulaire de l'informatique pour l'exploration du Web • Principes de l'architecture du Web • Maîtrise des outils essentiels : navigateur, gestionnaires de signet... • Utilisation avancées des moteurs de recherche • Sciences information et théorie du document • Epistémologie et organisation des connaissances • Classification et indexation de l'information • Présentation des ressources utiles du web francophone • Le web participatif et la présence numérique.	- Dossier de recherche d'information - Présentation orale	• Educnet - Rechercher sur internet : méthodologie et outil : http://www.educnet.education.fr/dossier/rechercher • Tony Faragasso : <i>De la gestion de signets au social bookmarking : Delicious, Diigo, Zotero et quelques autres</i>, ADBS, 2011 • LE COADIC Y.F. : <i>La science de l'information</i>, 3ème édition, coll. Que-Sais-je?, PUF, Paris, 2004

AST002 – Champs de la sociologie

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Léa LIMA	Objectifs pédagogiques • Décrypter le monde social • Savoir interpréter des données sociales (statistiques, interviews, documents). Contenu de la formation • Sociologie de la famille : la famille comme fait social, les évolutions contemporaines de la famille, solidarités et liens familiaux • La ville et le fait urbain : l'invention de la ville, ségrégations sociales et spatiales, la politique de la ville • Sociologie de l'Ecole : l'évolution des missions de l'école, les déterminants sociaux de l'expérience scolaire.	Participation à une enquête collective Evaluations ponctuelles en cours (test, QCM, question Quizz)	• DUBET, D. MARTUCELLI : <i>Dans quelle société vivons-nous ?</i> Paris, Seuil, 1998. • Jean-Pierre DURAND, Robert WEIL : <i>Sociologie contemporaine</i>, 3ème édition, Paris, Vigot, 2006 • P. CHAMPAGNE, R. LENOIR, D. MERLLIE, L. PINTO : <i>Initiation à la pratique sociologique</i>, 2ème édition, Paris, Editions Dunod, 1996

UEV010 – Géographie urbaine

(ou autre UE possible au choix : TET006 – Initiation aux questions du travail et de l'emploi
→ voir descriptif en p.23)

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Maxime SCHIRRER	Contenu de la formation L'accueil et les publics en difficulté dans une dimension spatiale Acquérir les connaissances de base pour comprendre les métiers de la ville et les grands traits de l'aménagement urbain afin de réaliser un diagnostic adapté au domaine de l'intervention sociale Le but est d'acquérir les clés d'une lecture spatiale de la ville en privilégiant deux entrées, celle de la ville économique et celle de la ville sociale. Comprendre une ville ou une agglomération Acquérir les connaissances de base pour « lire » une ville ou une agglomération : le rôle des étapes de l'urbanisation : ♦ le centre, les quartiers historiques, les îlots rénovés ♦ l'urbanisation organisée = zonage de l'espace des années 1950-1960 ♦ l'identification des différents quartiers et de leur(s) fonction(s). Les milieux urbains et leurs activités ♦ identifier les activités urbaines ♦ repérer leur implantation et leur répartition suivant les quartiers ♦ différencier les quartiers monofonctionnels, les quartiers mixtes. Les quartiers d'habitat et la population résidente ♦ les quartiers mixtes habitat/activité ♦ les quartiers d'habitat individuel ♦ les quartiers d'habitat collectif. Les équipements ♦ les services de proximité ♦ les services sociaux ♦ les moyens de transport urbain. La conception d'un projet social de territoire D'une géographie prioritaire à l'instauration de partenariat avec l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine, il s'agira de comprendre les mécanismes qui sont aux fondements de la politique de la ville.	♦ 50% de la note : rapport écrit et soutenance orale sur un diagnostic territorial ; ♦ 50% de la note : examen sur table de 3h sur des questions de cours et une question ouverte.	• BURGEL G. : <i>La ville aujourd'hui</i>, Hachette, Paris, 1993, 224 pages. • BEAUJEU-GARNIER J. : <i>Géographie urbaine</i>, Paris : Armand COLIN, coll. « U Géographie », 1995 (4e édition). • PAULET JP. : <i>Géographie urbaine</i>, Armand colin, 2001. • MERLIN P. : <i>L'aménagement du territoire</i>, 2002, PUF. • RONCAYOLO M. et PAQUOT T. : <i>Villes et civilisation urbaine XVIIIe-XXe Siècle, Textes essentiels</i>, Larousse

TET006 – Initiation aux questions du travail et de l'emploi

(ou autre UE possible au choix : UEV010 – Géographie urbaine → voir descriptif en p.22)

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Anne EYDOUX	Objectifs pédagogiques • Maîtriser les notions de base concernant le travail, l'emploi et les qualifications et comprendre les évolutions contemporaines du monde du travail et de l'entreprise • Connaître les questions relatives à l'emploi et au chômage, lire des tableaux statistiques. Contenu de la formation • Evolutions du travail et de l'emploi. Population active, emploi, chômage • Relations professionnelles, négociations, conflits du travail • Métiers, professions, qualifications et compétences. • Organisation du travail • Conditions de travail : qualité de vie et souffrance au travail • Gestion de l'emploi • Fonctionnement du marché du travail : réseaux, recrutement, discriminations • Politiques de l'emploi, réformes du marché du travail • Réduction du temps de travail • Evolutions du travail et de l'emploi, ubérisation • Le revenu universel.	Examen sur table + Exposé/dossier en ED	• CINGOLANI P. (2017) <i>La précarité</i>, PUF, Que sais-je • GAUTIE J. (2015) <i>Le chômage</i>, La découverte, Repères • LINHART D. (2015) <i>La comédie humaine du travail</i>, Erès, 2015 • MADOUÏ M. et SIMON P., coord. (2011) « Le marché du travail à l'épreuve des discriminations » <i>Sociologies pratiques</i>, n°23.

PSY001 - Eléments de psychopathologie dans l'intervention sociale

Enseignant responsable	Plan de cours	Mode d'évaluation	Bibliographie
Frédérique DEBOUT	I - L'accompagnement des personnes en difficulté d'insertion - les difficultés liées au métier d'accompagnement social : - questions soulevées par le statut du métier de chargé d'accompagnement social (les contradictions, les conflits éthique) - le rôle du collectif de travail, l'importance de la coopération (les conséquences du sentiment de solitude dans le travail...) - les liens entre souffrance et défenses dans le travail social - l'évaluation du travail social et ses difficultés. II – Psychopathologie du travail et du chômage - les difficultés liées à l'absence de travail : - le chômage et la fragilisation identitaire (le défaut de reconnaissance...) - la situation de chômage et les rapports à la société (le rapport au temps, à l'espace, aux normes et valeurs...) - l'impact du chômage dans la famille et les rapports familiaux (en particulier sur les enfants). III - Les addictions : - liens entre précarité, chômage et addiction (consommation de produits psychoactifs, addiction au jeu,...), comment suspecter et accompagner une alcoolodépendance - problèmes posés par l'addiction au cannabis et par l'impact de l'économie souterraine sur la recherche de travail - réinsertion des anciens toxicomanes à l'héroïne, sevrés ou sous traitement de substitution.	Examen sur table	Dejours C, <i>Travail, usure mentale</i>, Nouvelle édition augmentée, Bayard, 2000 Dejours C (dir.) , <i>Conjurer la violence. Travail, violence et santé</i>, Payot, 2007 Molinier P, <i>Les enjeux psychiques du travail</i>, Payot, 2006 Dejours C. et Gernet I. , <i>Psychopathologie du travail</i>, Masson, 2012

CONDITIONS D'OBTENTION DU TITRE inscrit au RNCP CHARGE.E D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROFESSIONNEL

Pour obtenir le titre inscrit au RNCP « Chargé.e d'accompagnement social et professionnel » les élèves doivent remplir trois conditions :

1. La validation des 12 unités d'enseignement composant le titre RNCP

2. L'expérience professionnelle

Attester d'une expérience professionnelle de 18 mois. Si cette expérience n'a pas été acquise dans le secteur de l'accompagnement social et professionnel, elle devra être complétée d'un stage d'application professionnelle de 3 mois (voir le cadre pédagogique et administratif du stage p.26).

3. La rédaction et la soutenance du

« Rapport d'expérience en situations d'accompagnement »

Ce rapport est à rédiger à la fin du parcours de formation. Il conditionne l'obtention du diplôme. Il est basé sur l'activité professionnelle si l'élève travaille dans le secteur de l'accompagnement social et professionnel ou sur l'expérience durant le stage pratique. Des séances de tutorat collectif seront proposées pour accompagner les élèves dans la rédaction de leur document (voir les conseils pour la rédaction de ce rapport p.29). Le rapport sera soutenu oralement devant un jury. La note porte sur l'écrit et l'oral.

Une première étape de certification possible : le certificat professionnel « Chargé.e d'information, d'accueil et d'orientation »

Après avoir validé les 6 premières unités d'enseignement composant le titre (TET099, AST004, TRS001, CCE001, TET003, TET007), les élèves pourront accéder à une première étape de certification en demandant la délivrance du certificat professionnel « Chargé.e d'information, d'accueil et d'orientation » à condition d'avoir réalisé un stage d'un mois et demi s'ils ne possèdent aucune expérience dans l'accompagnement social et professionnel et d'avoir rédigé le rapport de validation (pas de soutenance orale pour l'obtention du certificat professionnel).

Démarche administrative pour la délivrance du titre inscrit au RNCP ou du certificat professionnel

La démarche de demande de délivrance de diplôme se fait en ligne. Il convient de se rendre, muni de vos identifiants, sur le site :

<https://diplome.cnam.fr/>

Plusieurs documents justificatifs devront être numérisés et joints à votre demande par voie électronique :

- les attestations de réussite aux 12 unités d'enseignement composant le titre RNCP
- le PV de soutenance orale
- un CV
- les pièces justifiant de la nature et de la durée de votre expérience professionnelle : certificats de travail etc.
- si vous avez réalisé un stage pratique dans le cadre de votre formation : attestation de stage ou copie de la convention de stage.

STAGE PRATIQUE CADRE PEDAGOGIQUE ET ADMINISTRATIF

Les élèves du titre RNCP qui n'ont pas d'expérience professionnelle dans le champ de l'accompagnement social et professionnel doivent, pour valider leur formation, effectuer un stage d'une durée minimale de 3 mois (65 jours) dans le domaine du diplôme. Ce stage est une condition de la délivrance du diplôme pour ceux qui ne peuvent attester d'une expérience dans la fonction d'accueil ou d'accompagnement dans le champ de l'insertion (professionnelle, sociale, accompagnement de parcours de formation, etc).

A savoir : le stage ne dispense pas de la condition de 18 mois d'expérience professionnelle – quel qu'en soit le domaine - exigée pour la délivrance de tout diplôme au Cnam.

■ Conditions générales

La structure (association, institution, entreprise, conseil départemental, etc.) où a lieu le stage doit permettre d'observer ou de développer des activités portant sur l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement de public en insertion.

Le stage peut se dérouler soit à plein temps sur 3 mois, soit à temps partiel pour une durée globale équivalente (65 jours/ 456 heures).

Le stage se déroulera sous la responsabilité d'un tuteur professionnel, responsable du stagiaire dans la structure d'accueil.

■ Objectif du stage et activités confiées au stagiaire

L'objectif du stage est double :

- permettre aux élèves n'ayant aucune expérience de l'accueil, de l'orientation ou de l'information et de l'accompagnement social et professionnel auprès d'un public en insertion de se familiariser avec ce champ professionnel (connaissance d'un public en insertion, d'une structure de l'accompagnement social/ professionnel et de son environnement, premier contact avec les dispositifs, etc.)
- acquérir par la pratique la méthodologie du face à face (entretien)
- acquérir si possible la méthodologie de l'animation de réunions ou d'ateliers.

Après une première phase d'immersion, les activités qui devront être menées par le stagiaire seront :

- d'accueillir, d'informer et d'orienter le public, d'observer des entretiens ou des travaux de groupes, d'accompagner un professionnel dans le cadre de ses fonctions d'entretien, éventuellement d'assister à des réunions
- d'accompagner des individus (seul ou en binôme) sur des parcours d'insertion.

Le responsable de la structure vous accueillant devra élaborer une proposition de stage reprenant l'ensemble des objectifs et des activités ainsi qu'un calendrier. Cette proposition sera élaborée en relation avec le tuteur de la structure et, pour le Cnam, avec la coordinatrice pédagogique. Elle devra servir de base à l'élaboration de la convention de stage.

■ Démarches administratives

✓ Accord pédagogique

Les élèves doivent faire valider leur projet de stage par la coordinatrice pédagogique (Corinne BLONDET : corinne.blondet@lecnam.net / 01 40 27 24 52 / secrétariat : Sylviane LATCHMAN : sylviane.latchman@lecnam.net ou secretariat.ncp3@cnam.fr / 01 40 27 26 48) et obtenir un accord pédagogique sur présentation d'une **fiche de proposition de stage** (exemplaire disponible auprès du secrétariat) de la structure d'accueil comportant :

- le nom du signataire de la convention
- les missions et les activités qui seront confiées à l'auditeur
- le nombre de jours ou le volume horaire
- durée : les dates du stage (début et fin)
- le nom du tuteur ou du responsable du stagiaire
- le montant – éventuellement - de l'indemnité mensuelle ou préciser « stage non rémunéré »
- le lieu du stage (si différent du siège).

Cette fiche doit en outre indiquer :

- le nom de la structure
- le N° de SIRET
- représentée par...
- l'adresse du siège social
- le téléphone
- l'adresse électronique du responsable de stage.

✓ Convention de stage

La convention de stage est à télécharger en 3 exemplaires sur le site du Cnam Paris : [http://www.cnam-paris.fr/suivre-ma-scolarité/ rubrique « Stages »](http://www.cnam-paris.fr/suivre-ma-scolarité/rubrique%20«%20Stages%20»).

Elle doit être complétée et signée par l'élève et la structure d'accueil puis déposer à la :

Fabrique des compétences

292 rue Saint-Martin – 75003 Paris

Accès 17

du lundi au vendredi de 13h30 à 18h30

Les conventions de stage devront être déposées avec l'accord pédagogique rédigé par la coordinatrice pédagogique et une attestation d'assurance couvrant la responsabilité civile de l'élève.

ATTENTION : toute demande de convention de stage doit être déposée au moins 10 jours avant le début du stage.

La rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

Guide méthodologique

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'élève (en situation de travail ou en stage). Le rapport 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'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, 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'élève 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 votre désir de métier en lien avec ces fonctions s'inscrivent 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 chargée 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 en 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 une supérieure hiérarchique directe, 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 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 diagnostics ? Avez-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, etc.), 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, etc.

- **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 ? Etc.

- **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, etc.).

Rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

Forme du rapport

- **Forme du document**

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

Police 12, interligne 1,5

Le document doit être relié.

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, etc.)

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

Glossaire des termes techniques et des sigles (à la fin du document)

Annexes : mettre en annexe d'éventuels compléments évoqués dans le texte (tableaux, statistiques, textes de lois, guide d'entretien, etc.) : il convient de lister les documents présentés et d'en expliquer la fonction brièvement en quelques lignes.

Ne pas abuser des annexes

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.

Rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

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.e 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.

Rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

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 :

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

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.

Rédaction du rapport d'expérience en situations d'accompagnement

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 (5 à 7 diapositives) 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)

INFORMATIONS PRATIQUES

Calendrier des enseignements du Cnam 2019-2020

Premier semestre

- **Période de cours** : du lundi 23 septembre 2019 au samedi 25 janvier 2020
- **Début des cours pour le titre RNCP (CPN42)** : semaine du 23 septembre 2019
- **Interruption des cours** : du 22 décembre 2019 au 5 janvier 2020
- **Examens 1ère session** : du 27 janvier au 8 février 2020
- **Examens 2ème session (rattrapage)** : du 6 au 11 avril 2020

Second semestre

- **Périodes de cours** : du lundi 10 février au samedi 13 juin 2020
- **Interruption des cours** : du 12 au 19 avril 2020
- **Examens 1ère session** : du 15 au 27 juin 2020
- **Examens 2ème session (rattrapage)** : du 31 août au 5 septembre 2020

→ **Attention** : bien vérifier le calendrier exact des cours en fonction des unités d'enseignement

Date limite pour s'inscrire aux unités d'enseignement du 1^{er} semestre : 4 novembre 2019
Date limite pour s'inscrire aux unités d'enseignement du 2^{ème} semestre : 23 mars 2020

→ Le portail élève en ligne : <https://portaleleve.cnam.fr/>

C'est un accès personnalisé par Internet à votre dossier.

Depuis ce site vous pourrez suivre l'état de vos inscriptions, télécharger un certificat de scolarité, consulter le planning de vos cours, télécharger les convocations à vos examens du centre Cnam Paris, obtenir vos résultats d'examen, télécharger vos attestations de réussite, consulter l'historique de vos inscriptions, corriger vos coordonnées personnelles.

Comment vous connecter : saisissez votre identifiant : **nom_premierelettre duprenom+chiffre** et le mot de passe reçus par courriel lors de votre 1^{ère} inscription.

→ L'espace numérique de formation (ENF) : www.lecnam.net

C'est une plateforme en ligne qui vous permet d'accéder aux documents pédagogiques élaborés et transmis par les enseignants et aux ressources numériques.

Pour vous connecter, saisissez votre identifiant ENF : prenom.nom.auditeur@lecnam.net et votre mot de passe (reçus par courriel après le règlement de votre inscription).

→ Consulter son emploi du temps et connaître le lieu des cours :

<http://www.cnam-paris.fr/>

rubrique Suivre ma scolarité/ Emploi du temps (puis taper le code de l'unité d'enseignement)

Une **application mobile** peut également être téléchargée pour consulter votre emploi du temps depuis votre téléphone.

→ Comprendre la numérotation des salles

Le 1^{er} chiffre correspond au numéro de l'accès, le 2^{ème} chiffre à l'étage, le 3^{ème} chiffre au numéro de la salle

Exemple : salle 21.2.40 → Accès 21, 2^{ème} étage, salle 40

Lieux d'enseignement

♦ Rue Saint Martin

292 rue Saint Martin
75003 Paris
M° Réaumur-Sébastopol ou Arts et Métiers
Accès et code : **1 à 29**

♦ Annexe Montgolfier

2 rue Conté
75003 Paris
M° Arts et Métiers ou Réaumur-Sébastopol
Accès et code : **30 à 39**

♦ La Plaine Saint-Denis

61 rue du Landy
93210 La Plaine Saint-Denis
RER B La Plaine Stade-de-France
Accès et code : **61**

♦ Rue des Jeûneurs

40 rue des Jeûneurs
75002 Paris
M° Bourse ou Grands Boulevards
Accès et code : **40**

♦ Rue Gay-Lussac

41 rue Gay-Lussac
75005 Paris
M° Luxembourg
Accès et code : **41**

♦ École nationale supérieure des arts et métiers (Ensam)

155 boulevard de l'Hôpital
75013 Paris
M° Place d'Italie ou Campoformio
Accès et code : **ENS**

➤ Suivi scolarité

Récapitulatif des notes, convention de stage, demande de VES (validation des études supérieures)...

La fabrique des compétences
Accès 17
292 rue Saint-Martin – 75003 Paris
de 13h30 à 18h30 du lundi au vendredi

➤ Les examens

Chaque enseignant détermine les modalités d'évaluation pour l'unité d'enseignement (UE) dont il est responsable. Pour la plupart des UE du titre RNCP « Chargé d'accompagnement social et professionnel », la validation est basée sur le **contrôle continu et sur des travaux à rendre** au cours du semestre ou de l'année (dossier à préparer, enquête à réaliser sur le terrain, exposé oral...).

Pour certaines unités d'enseignement, un **examen sur table** est organisé à la fin du semestre ou de l'année : **aucune convocation n'est envoyée**, vous pouvez consulter le calendrier des examens sur le site du Cnam-Paris : <http://www.cnam-paris.fr> rubrique Suivre ma scolarité/ Examens.

La convocation d'examen de première session n'est pas envoyée par courrier **mais elle est téléchargeable en ligne sur le portail élève**. **A savoir** : seule une pièce d'identité est nécessaire pour accéder à la salle d'examen.

Une **session de rattrapage** est prévue en avril pour le 1^{er} semestre et en septembre pour le 2^{ème} semestre : là aussi, c'est l'enseignant responsable de l'UE qui fixe les modalités de rattrapage (travail à rendre ou examen sur table).

➤ Résultats aux examens et attestations de réussite

Ils peuvent être consultés en ligne sur le portail élève.

Les attestations de réussite aux différentes unités d'enseignement sont à télécharger sur ce site également.

➔ Faire prendre en charge son inscription par son employeur ou dans le cadre du CPF (compte personnel de formation)

Formulaires à télécharger sur le site du Cnam-Paris :

<http://www.cnam-paris.fr> rubrique « Financer ma formation » et à retourner au Cnam. Un devis sera ensuite envoyé à l'auditeur.

Important : Dans le cas d'un financement, l'**attestation de suivi de cours** est à télécharger sur le site ci-dessus et à faire évaluer par les enseignants à chaque séance.

➤ Bibliothèque centrale du Cnam

292 rue Saint-Martin – Cour d'honneur – Accès 2
Tel : 01 40 27 27 03 – bib.services@cnam.fr
Ouverture les lundi, mercredi, jeudi, vendredi de 10h à 20h, le mardi de 12h à 20h et le samedi de 12h à 18h

➤ **Bibliothèque Droit – sociologie** 2 rue Conté – 75003 Paris – Accès 33, 2^{ème} étage – Salle 33.2.22
Ouverture le lundi de 13h à 19h et du mardi au vendredi de 10h à 18h
bib.conte@cnam.fr / 01 58 80 85 33

➤ Ressources électroniques

pour accéder en ligne à des bases de données et obtenir des références bibliographiques, consulter des revues électroniques...

<https://bibliotheques.cnam.fr/opac/Opac.do>

➤ **Mission Handi'Cnam**

Aide pédagogique, aménagement d'épreuves, prêt de matériel, autorisation de stationnement...

292 rue Saint-Martin – Accès 17 – rez-de-chaussée – du lundi au vendredi de 14h à 17h

Tel : 01 58 80 87 87 - E-mail : handi@cnam.fr / handi.cnam.fr

➤ **Centre de ressources et d'appui pédagogique (CRAP)**

Le CRAP propose une aide individuelle à l'élaboration, à la conduite et au suivi du projet de formation à tous ceux qui le souhaitent. Il aide notamment les auditeurs par un soutien pédagogique personnalisé. Un dispositif d'aide à l'écriture peut être proposé pour les auditeurs rencontrant des difficultés en français écrit et oral

292 rue Saint-Martin – Accès 21, rez-de-chaussée, salle 8 – du lundi au vendredi de 14h à 18h

Tel : 01 40 27 29 72 - E-mail : info.crap@cnam.fr / crap.cnam.fr

➤ **Dispositif d'aide à l'écriture – Unité d'enseignement CCE901**

1^{er} semestre : cours les mercredis de 18h15 à 21h15 à partir du 6 novembre 2019

2^{ème} semestre : cours les mercredis de 18h15 à 21h15 à partir du 4 mars 2020

➔ **Agrément :**

Equipe Expressions et Cultures au Travail du Cnam
55, rue Turbigo 75003 – 2^{ème} étage gauche

Contacts :

ouiza.remon@lecnam.net - tél. 01 40 27 28 22 - daisy-rose.bellance@lecnam.net – tél 01 40 27 25 27

L'équipe pédagogique

Anne EYDOUX Responsable de l'ensemble de la formation et de l'UE TET006	anne.eydoux@lecnam.net
--	--

Corinne BLONDET
Coordination pédagogique corinne.blondet@lecnam.net

Sylviane LATCHMAN sylviane.latchman@lecnam.net / secretariat.rncp3@cnam.fr
Secrétariat pédagogique

Frédéric REY frederic.rey@lecnam.net
Responsable de l'UE TET003

Barbara RIST barbara.rist@cnam.fr
Responsable de l'UE TRS001

Philip AIDAN philip.aidan@gmail.com
Responsable des UE AST004 et AST005

Nathalie EUDES nateudes@yahoo.fr
Responsable des UE TET099 et TRS002

Léa LIMA lea.lima@lecnam.net
Responsable de l'UE AST002

Sylvie ALEMANNO-PARRINI sylvie.parrini-alemanno@lecnam.net
Responsable des UE CCE001 et CCE003

Manuel ZACKLAD manuel.zacklad@lecnam.net
Responsable de l'UE TET007

Gilles BERTIN gilles.bertin@cnam.fr
Intervenant dans l'UE TET007

Maxime SCHIRRER maxime.schirrer@cnam.fr
Responsable de l'UE UEV010

Frédérique DEBOUT freddebout@gmail.com
Responsable de l'UE PSY001

Jean-Pierre COUTERON couteronjp@wanadoo.fr
Intervenant dans les UE PSY001 et TRS001

Anne-Marie WASER anne-marie.waser@cnam.fr
Intervenante dans les UE AST004 et AST005

Evelyne COGNET, Emmanuelle DECROOCQ, Sylvie GANNE
Tutorat collectif



Secrétariat : Sylviane Latchman
sylviane.latchman@lecnam.net
ou secretariat.rncp3@cnam.fr – 01 40 27 26 48

Conseil, suivi et coordination pédagogique : Corinne Blondet
corinne.blondet@lecnam.net

Responsable de la formation : Anne Eydoux
anne.eydoux@lecnam.net

metiers-social.cnam.fr