

Certificat professionnel

Lieu(x) de formation : Centre Cnam de Valenciennes

Prochaine session : février à juin 2020

Public : Salariés, demandeurs d'emplois ...

« Une formation pour acquérir les compétences nécessaires pour devenir un professionnel de l'accueil et de l'information »

36 ECTS - (310H de formation) + stage éventuel (280h)

Rythme : 35h / semaine

Réunion(s) d'information : mercredi 11 décembre 2019 à 15h00 (au Centre de Valenciennes)

Contact : Fanny Fievet - 03.27.23.04.05

Centre CNAM de Valenciennes

15 bis, place Jehan Froissart - 59300 VALENCIENNES

en savoir +

> Télécharger le dossier d'inscription FC jour | voir les possibilités de financement d'une formation au Cnam

> Nous contacter

## Public concerné

Prérequis :

Des capacités d'expression écrite et orale de niveau bac sont nécessaires pour tirer profit de la formation et pour exercer l'activité professionnelle visée.

Ce stage bénéficie d'un financement de la Région Hauts de France  
Nord - Pas de Calais - Picardie

## Objectifs pédagogiques / Compétences visées

La formation vise à préparer aux fonctions d'accueil/information et orientation qui supposent une approche :

- des acteurs et institutions de l'intervention sociale/insertion professionnelle;
- de l'interaction avec différents publics et notamment les publics en difficulté;
- du territoire afin de pouvoir contextualiser et situer une demande;
- de son propre parcours et projet professionnel afin de mieux se situer dans son cadre d'intervention et particulièrement dans la relation d'aide et de conseil;
- des méthodes d'entretien, de recueil et traitement de l'information.

Le chargé d'accueil, d'information et d'orientation écoute la demande, fait un diagnostic sur la situation de la personne, l'informe, l'oriente 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 en instaurant une relation de coopération et de confiance. Il travaille en réseau avec les partenaires locaux.

Ses activités principales sont les suivantes :

- &bull; Accueillir, favoriser l'expression d'une demande, aider à sa formulation, éventuellement la faire émerger. Identifier les problématiques des publics en difficulté. Repérer les caractéristiques (sociales, économiques, pratique de la langue...) qui permettent de comprendre des éléments de situation de la personne. Prendre en considération la situation de la personne dans sa dimension singulière pour la rattacher à des cas de situation plus générale. 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. Évaluer le niveau d'urgence de la demande au regard des éléments fournis, de la demande formulée, des attitudes observées. Repérer une situation limite.
- &bull; Intégrer et comprendre les objectifs de la structure, son organisation, ses modes de fonctionnement et ses ressources. Expliciter aux personnes accueillies ses missions, ses prérogatives, ses partenaires et relais, les services qu'elle peut rendre. Situer son rôle et celui des membres de la structure par rapport aux demandes énoncées : champ d'intervention possible et limites. Situer le rôle des acteurs et institutions, la nature des dispositifs nationaux ou territoriaux afin de repérer les ressources pertinentes pour répondre aux demandes.
- &bull; Informer sur les dispositifs, droits et organismes existants (emploi, formation/certification, logement, santé...). 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.
- &bull; Assurer un premier niveau d'aide sociale (panier repas, logement...) selon la structure et l'urgence de la situation.

Les métiers de l'accueil/information/orientation s'exercent au sein de structures d'une grande diversité. Les services chargés d'accueillir les bénéficiaires des politiques sociales et éducatives ou des politiques d'emploi se trouvent dans des structures privées et publiques, de tailles variées, inscrites dans :

- des collectivités territoriales : services sociaux d'insertion dépendant des Conseils généraux ou des communes;
- des structures publiques ou parapubliques : Pôle emploi, Missions locales, PLIE (Plans Locaux d'Insertion par l'Emploi), Maisons de l'emploi...;
- des structures associatives : centres sociaux, foyers d'hébergement, antennes emploi, associations de quartier...;
- des entreprises d'insertion, des associations intermédiaires, des régies de quartier;
- le secteur protégé ou les centres d'hébergement et de réadaptation sociale...;
- des organismes de formation;

des organismes généralistes d'information (information jeunesse, cité des métiers...).

## Organisation

**Nombre de crédits ECTS : 54**

**Stages, projets, mémoire et condition de délivrance du diplôme**

Les auditeurs n'ayant jamais exercé des activités d'information, d'accueil ou d'orientation doivent compléter la formation par un stage d'un mois et demi.

La demande de délivrance du certificat est transmise à l'enseignant responsable national, une fois remplies les conditions suivantes :- avoir validé les 6 UE (chaque UE fait l'objet d'une validation propre);- avoir rédigé un rapport de validation en lien avec le champ professionnel visé par le certificat.

## Description de la formation

TET099	Analyse de son parcours et positionnement professionnel	6 crédits
--------	--	-----------


AST004	Institutions et acteurs de l'intervention sociale : accueil, information, orientation	6 crédits
--------	--	-----------


TRS001	La relation aux publics en situations d'accompagnement	6 crédits
--------	---	-----------

CCE001	Outils et démarche de la communication écrite et orale	4 crédits
--------	---	-----------

TET003	Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels	8 crédits
--------	--	-----------

TET007	Recherche d'informations: théorie et pratique sur le web	6 crédits
--------	--	-----------

 Unités d'enseignements et unités d'activités obligatoires

 Unités d'enseignements et unités d'activités optionnelles

## Contenu de la formation

Le certificat professionnel comprend 6 unités enseignement. La formation allie une préparation aux situations professionnelles et des apports plus généraux qui favorisent l'acquisition de compétences méthodologiques de base.