

Chargé d'information, d'accueil et d'orientation

RNCP5411 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	330
Code(s) ROME	K1801, K1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	16/05/2009

Certificateur(s)

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)

<http://www.cnam.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les Chargés d'information, d'accueil et d'orientation en intervention sociale, emploi et formation/orientation sont responsables du premier accueil des usagers des services publics et particulièrement des bénéficiaires des dispositifs d'intervention sociale au sens large : les dispositifs d'accompagnement vers l'emploi ou la formation, les dispositifs d'insertion, les dispositifs d'accompagnement social ou sanitaire (RMI, premier accueil en services sociaux, vers l'offre de logements...), les dispositifs éducatifs et les autres services publics (Santé, Sécurité sociale, Education...).

La fonction d'accueil, d'information et d'orientation qu'ils assurent requiert une réelle technicité qui nécessite de :

- savoir accueillir et écouter des personnes parfois en grandes difficultés ayant du mal à exprimer leurs besoins,
- être l'interface entre l'expression de difficultés ou besoins et les solutions que peuvent leur apporter les dispositifs et mesures existants,
- jouer le rôle d'intermédiaires entre ces personnes et les différents spécialistes (internes ou externes aux dispositifs) qui peuvent le mieux répondre à leurs besoins,
- faire évoluer leurs pratiques, en lien avec l'évolution des publics et des politiques publiques nationales et territoriales.

Employés dans les services publics ou le milieu associatif, ces spécialistes de l'accueil/information/orientation reçoivent les publics, font le diagnostic de la demande (premier entretien exploratoire et réponse aux premières demandes d'information) et établissent les premiers contacts avec les partenaires locaux pour pouvoir aiguiller au mieux les personnes vers les services compétents. Si nécessaire, ils ont également un rôle de médiation pour tenter d'infléchir les positions de ces services en faisant valoir les besoins exprimés ou bien d'explicitier auprès des publics les limites de ceux-ci.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Leurs connaissances et compétences se répartissent dans les trois grandes fonctions professionnelles suivante : - Recueillir et traiter des informations complexes : mener des entretiens de diagnostic, recueillir les informations nécessaires à l'orientation de la personne et formaliser les informations recueillies de manière à pouvoir les transmettre.

- Orienter les personnes vers les grands dispositifs correspondant à leurs besoins : repérer les domaines de compétences de chaque grand acteur, connaître les conditions d'accès aux principaux droits et services.
- Se situer au sein d'un réseau local, s'inscrire dans les partenariats existants, travailler en équipe de manière à permettre aux personnes de bénéficier des dispositifs existants et aux dispositifs d'évoluer en transmettant

régulièrement les demandes et leurs évolutions. Il leur faut, sans se substituer aux dispositifs existants, savoir mobiliser les professionnels autour des besoins des populations accueillies.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les métiers d'accueil/information/orientation en intervention sociale et professionnelle ont pour caractéristique de s'exercer au sein de structures d'une extrême diversité en matière de statut, d'organisation ou de taille. Les services chargés d'accueillir les bénéficiaires des politiques sociales et éducatives ou des politiques d'emploi peuvent être classés en deux grands groupes fort hétérogènes : - des unités d'accueil ou d'intervention inscrites dans des collectivités territoriales (services sociaux dépendant des Conseils généraux ou des communes) ou dans des structures publiques (antennes ANPE, de la Poste, des Hôpitaux...),

- des structures associatives (centres sociaux, missions locales, foyers d'hébergement, antennes emploi, associations locales d'adultes relais...) dont la taille peut varier de quelques personnes à plus d'une centaine.

La caractéristique commune de ces structures, outre leur appartenance au champ de l'intervention sociale, est l'obligation de travailler en partenariat avec les autres acteurs en charge localement des mêmes populations. L'unité pertinente pour comprendre le positionnement du spécialiste de l'accueil/orientation n'est donc pas le service ou la structure mais le réseau de partenaires au sein duquel il doit situer son action.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Hiérarchiquement, ils sont en position d'exécution, recevant les consignes du responsable de la structure ou de l'unité. Fonctionnellement ils peuvent être situés au sein d'un groupe de partenaires locaux avec lesquels ils doivent maintenir une relation constante. Dans les deux cas, il leur est demandé une autonomie importante dans la construction d'une relation de service et de suivi des publics accueillis et les liens qu'ils entretiennent avec les réseaux d'intervenants locaux et territoriaux. Les emplois occupés peuvent être :

- chargé d'accueil dans un centre de formation par alternance,
- assistant en ressources humaines,
- agent de prévention sécurité ville,
- conseiller chargé de l'emploi et de l'orientation

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 842 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X80 — Professionnels de l'orientation et de l'insertion professionnelle · tension 3/5 (Modérée) V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 198
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	6 %

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Jury constitué de 7/8 membres : - Le président

- L'administrateur du pôle de spécialité ou son représentant
- 1 représentant de la Direction nationale des formations
- 2 formateurs responsables de la filière
- 2 représentants du secteur professionnel
- 1 représentant des centres Cnam

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Idem

COMPOSITION DU JURY — VAE

Jury VAE du pôle de spécialité du titre comprenant 13 membres : - 8 membres délibératifs (1 président, 4 formateurs/enseignants, 2 représentants professionnels et le responsable du titre)

- 5 membres invités de droit (le responsable VAE du pôle de spécialité, 1 représentant national de la VAE et 3 conseillers VAE Cnam)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 16/05/2009

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP7426

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.cnam.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5411/>