



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

## RÉFÉRENTIEL

de la fonction d'accueil-information  
tout public

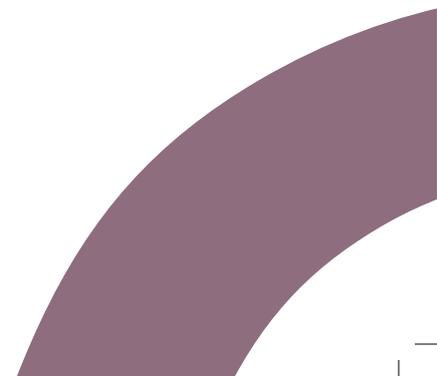
---

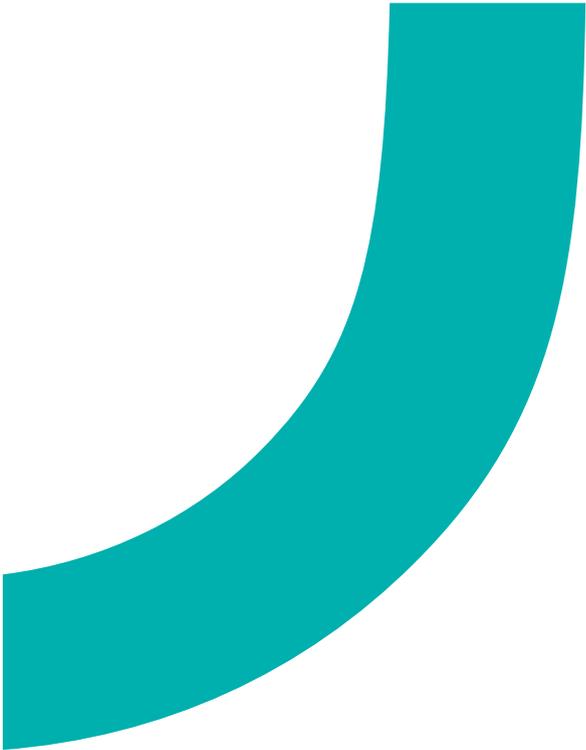
### SPRO

Service Public Régional de l'Orientation

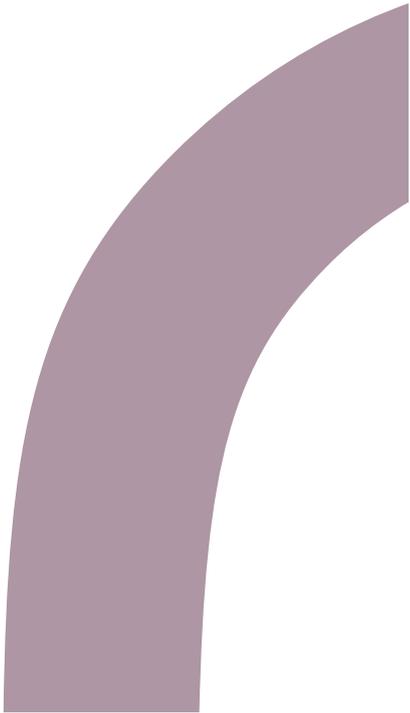
AVRIL 2017

---

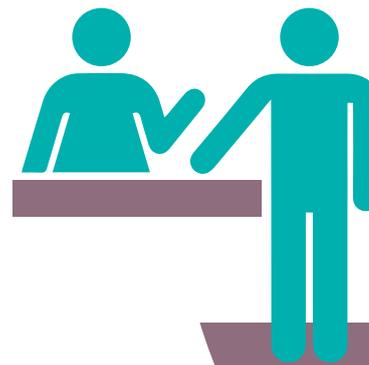




# SOMMAIRE



03	<b>PRÉAMBULE</b>
04	<b>PARTIE I : LA FONCTION D'ACCUEIL-INFORMATION TOUT PUBLIC</b>
05	○ Définition de la fonction
05	○ Spécificités de la fonction d'accueil-information tout public
06	○ Conditions d'exercice de la fonction
06	○ Réseau relationnel du/des professionnels exerçant la fonction
07	○ Description de la fonction
08	○ Processus de délivrance du service rendu
	<b>PARTIE II : ACTIVITÉS, TACHES, SAVOIRS ET COMPÉTENCES DE LA FONCTION D'ACCUEIL-INFORMATION TOUT PUBLIC</b>
10	○ Apporter une première information
12	○ Gérer l'espace d'accueil
14	○ Traiter la dimension administrative
16	○ Exercer une veille informationnelle
18	<b>REMERCIEMENTS</b>



# PRÉAMBULE

Les contours de la mission d'accueil-information tout public ont été tracés à partir des travaux d'un groupe de professionnels issus de différents réseaux AIO (Accueil – Information - Orientation).

Ce référentiel est le document issu de ces travaux. Vous y trouverez :

- > ce qu'il faut connaître de la fonction d'accueil-information tout public ;
- > le descriptif détaillé des activités, compétences et savoirs mis en œuvre à l'occasion de l'exercice de cette fonction ;
- > les éléments permettant la mise en place d'une démarche de progrès.

## LEXIQUE

**Fonction :** combinaison d'activités qui concourent à la même finalité dans une organisation donnée

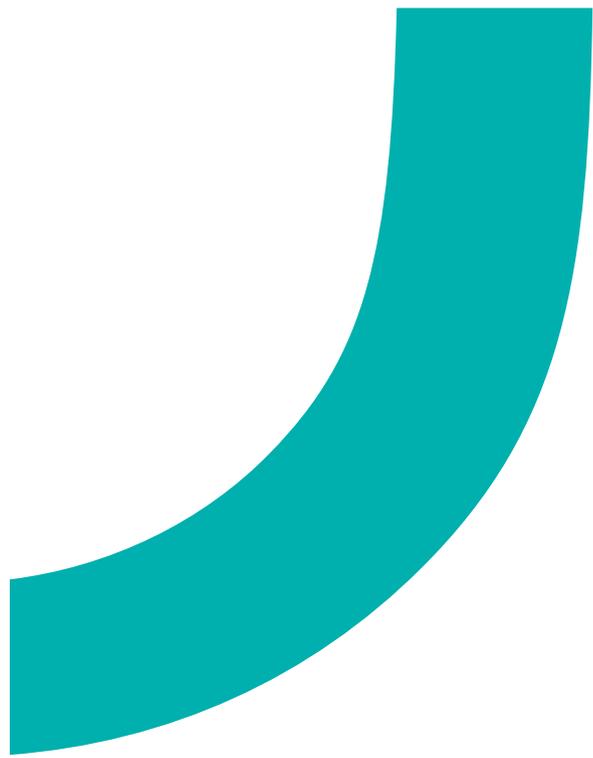
**Activité :** ensemble cohérent d'actions finalisées, identifiées, organisées selon un processus logique, observable en tant que tel. L'activité concourt à la production ou à la transformation d'un produit ou d'un service.

**Tâche :** unité élémentaire de l'activité de travail. La tâche s'inscrit dans un enchaînement chronologique d'opérations nécessaire à l'exercice de l'activité.

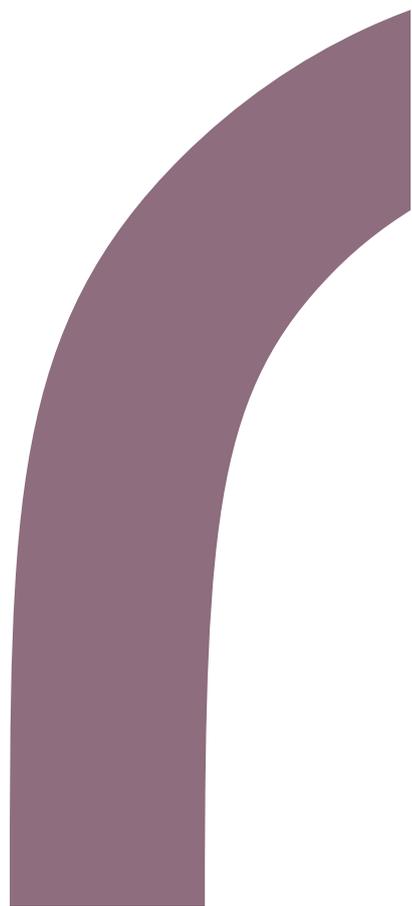
**Compétence :** combinaison de savoirs, savoir-faire et qualités mobilisés en situation de travail.

**Savoir :** ensemble des connaissances d'une personne acquises par l'étude, l'observation, l'apprentissage ou l'expérience.

Source : "référentiels d'emploi-activités-compétences : guide méthodologique". Juin 2001 - CNFPT



# PARTIE 1



## **LA FONCTION**

D'ACCUEIL-  
INFORMATION  
TOUT PUBLIC

## DÉFINITION DE LA FONCTION

La fonction d'accueil-information tout public découle de la mission de service public qui lui est assignée dans le cadre de la mise en place du SPRO en Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Cette mission d'accueil-information tout public s'adresse à tous les publics en recherche d'information sur la formation, les métiers et l'emploi. Elle a pour but de leur apporter les premiers repères nécessaires à leurs questionnements, en les aidant à identifier les ressources disponibles et en les guidant, si besoin, vers les interlocuteurs susceptibles de les accompagner dans une démarche plus approfondie.

Elle s'exerce dans le cadre d'un lieu d'accueil-information tout public.

Le/les professionnel(le)s en charge de cette mission sont de véritables chefs d'orchestre en charge de réguler les flux, d'installer chaque personne dans une attente/démarche active (recherche documentaire autonome, guidée...), tout en veillant à prévenir toute situation tendue.

**En parallèle, il(elle)s sont aussi chargés :**

- > de gérer l'espace d'accueil, avant ou pendant l'ouverture au public,
- > de traiter la dimension administrative liée à la fonction d'accueil-information généraliste,
- > d'exercer une veille informationnelle pour adapter ses activités aux publics et aux contextes.

## SPÉCIFICITÉ DE LA FONCTION D'ACCUEIL-INFORMATION TOUT PUBLIC

**Cette activité essentielle fait appel à de multiples connaissances et techniques détaillées dans les pages suivantes. elle donne aux professionnels exerçant cette fonction une dimension d'expertise et amène une plus-value incontournable.**

Ce point majeur met en évidence une fonction qui s'exerce dans un environnement qui évolue (publics, territoire, environnement économique, réseaux, mesures / dispositifs, environnement institutionnel...). La plus-value de la fonction, doit, pour perdurer, s'accompagner d'actions de professionnalisation ancrées dans la durée.

Ces différents éléments constituent le « socle » de la fonction d'accueil-information tout public.

**En contact avec le public, le professionnel doit :**

- > accueillir des personnes venant de différents horizons, avec des statuts différents (tout public) ;
- > analyser leur demande, précise ou floue et en faire un diagnostic immédiat évaluer la notion d'urgence d'une situation donnée ;
- > évaluer l'autonomie de la personne ;
- > apporter une réponse personnalisée, de façon précise et synthétique, dans une vision globale de la situation de la personne.

Tout cela dans un contexte externe où le temps et les flux ne peuvent être anticipés. Ce sont des facteurs « à risque » pouvant générer des tensions avec le public accueilli.

**Son expertise dans l'analyse de la demande et dans les réponses apportées est fondée sur une connaissance généraliste :**

- > de son territoire :
  - environnement socio-économique
  - acteurs et structures orientation formation emploi qui y sont implantés
  - offre de service
- > des systèmes de formation initiale, continue :
  - certifications et moyens de les acquérir
  - dispositifs emploi formation, aides et mesures
- > des financeurs possibles (État, Région, OPCA...)
  - différents types de formation
  - dispositifs associés aux différents statuts
- > des structures permettant de lever les freins périphériques (problèmes de déplacement, garde d'enfants...)
- > du vocabulaire spécifique du champ emploi formation

## CONDITIONS D'EXERCICE DE LA FONCTION

Le professionnel exerce sa fonction dans une structure du territoire, référencée dans le SPRO. La plupart de ces structures relèvent du champ de l'Accueil Information Orientation.

### Chaque structure référencée doit assurer :

- > un accueil physique aménagé et respectant la confidentialité des échanges ;
- > une organisation permettant de gérer, si besoin, les flux et temps d'attente, ainsi que les appels téléphoniques et les courriers électroniques ;
- > un espace d'information facile à « identifier » et disposant d'une documentation locale et régionale aussi complète que possible et mise à jour sur :
  - les métiers et l'emploi,
  - l'offre de formation, initiale et continue,
  - les prestations d'orientation ainsi que les mesures emploi formation,
  - les organismes de formation,
  - les lieux ressources d'information (Pôle emploi, CIO, MIFE...),
  - les relais d'accompagnement des parcours (prescripteurs Région, OPCA, opérateurs CEP...),
  - l'offre périphérique en lien avec la formation et l'emploi en termes de :
    - déplacement,
    - hébergement,
    - garde d'enfant,
- un parc informatique permettant une offre de service dématérialisée et consultable en libre accès,
- une signalétique adaptée permettant aux usagers de se repérer facilement.

## RÉSEAU RELATIONNEL

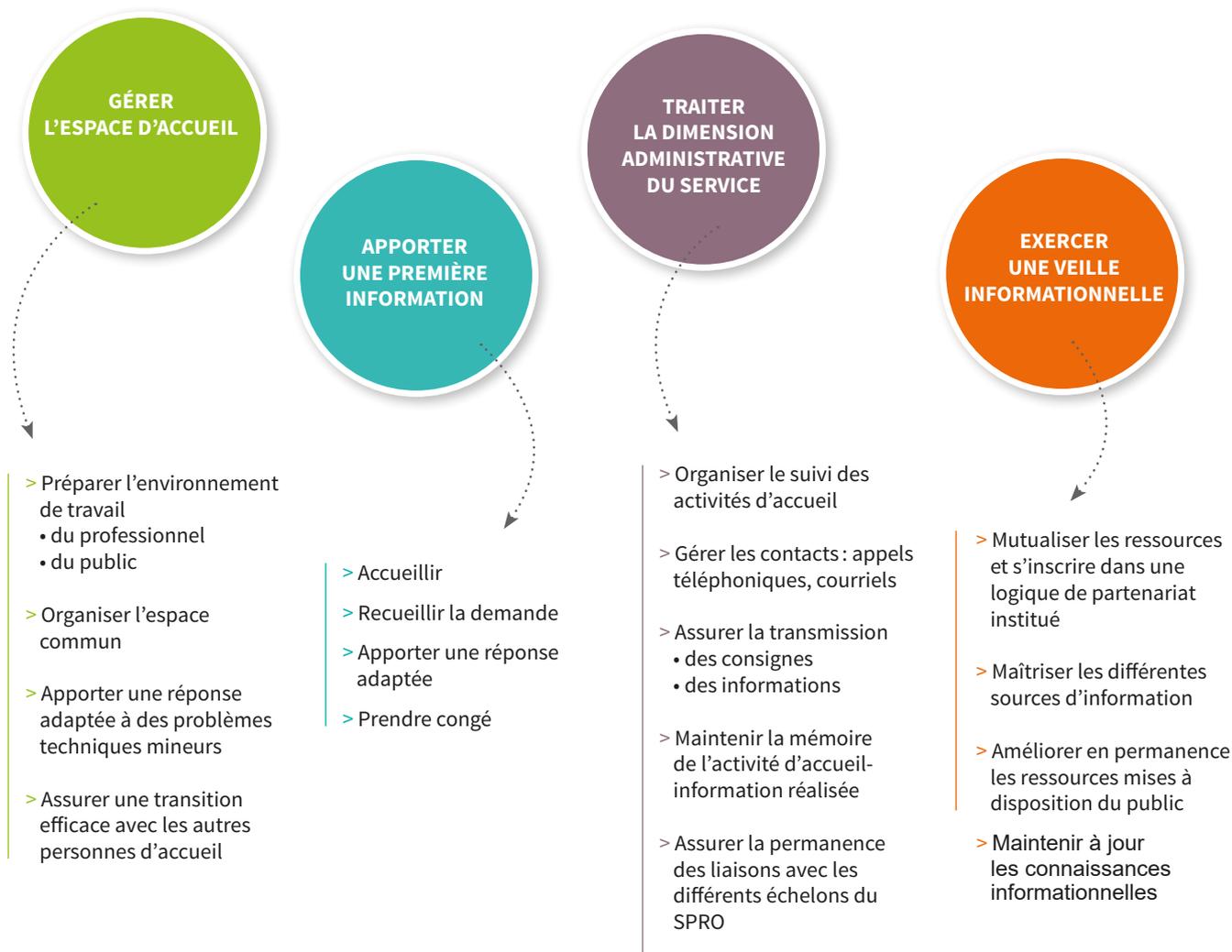
### DU PROFESSIONNEL EXERÇANT LA FONCTION D'ACCUEIL-INFORMATION TOUT PUBLIC



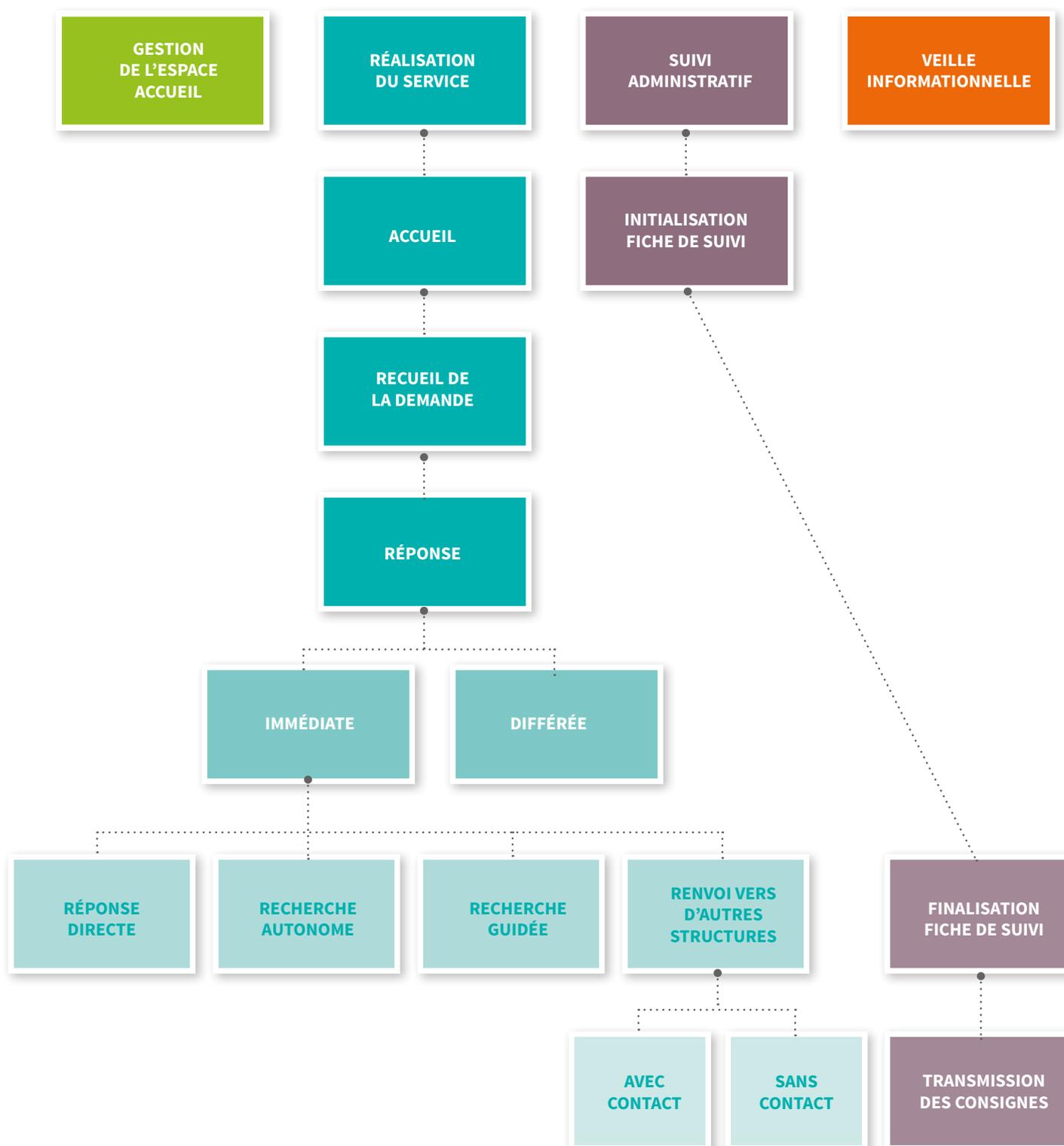
## DESCRIPTION DE LA FONCTION

La fonction d'Accueil-Information tout public est composée de **4 activités**. Chaque activité se définit comme un ensemble cohérent d'actions, elles-mêmes constituées de tâches élémentaires (cf. *lexique p. 3*).

Une attention particulière a été portée sur les savoirs nécessaires à l'exercice de cette fonction ; en effet leur acquisition détermine en grande partie l'efficacité du service rendu ; leur mise en valeur peut donc faciliter l'élaboration d'un plan de formation.

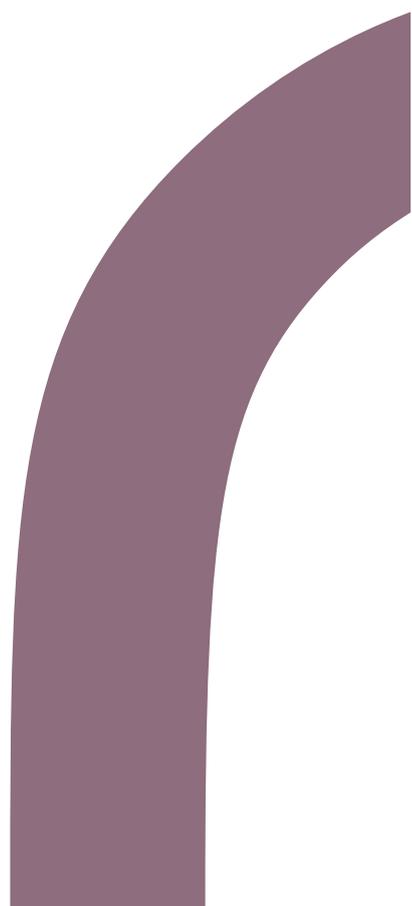


## PROCESSUS DE DÉLIVRANCE DU SERVICE RENDU





# PARTIE 2



## **ACTIVITÉS, SAVOIRS ET COMPÉTENCES**

DE LA FONCTION  
D'ACCUEIL-INFORMATION  
TOUT PUBLIC

## APPORTER UNE PREMIÈRE INFORMATION

### ➤ DÉFINITION DE L'ACTIVITÉ

- > **Le rôle du professionnel** est d'apporter un **1<sup>er</sup> niveau de réponse** à une demande exprimée et/ou au besoin détecté suite à un entretien.
- > **Les demandes prises en compte** par le professionnel portent exclusivement sur les domaines **de l'orientation, de la formation et de l'emploi**, même si la réponse peut comporter un apport d'informations concernant l'offre périphérique de services (logement, santé...), de nature à lever des freins à la formation ou à l'emploi.
- > **L'activité du professionnel** se réfère à la définition de l'orientation adoptée par le Conseil des ministres européens en mai 2004<sup>1</sup>.
- > **Elle se réalise :**
  - en interaction avec la personne accueillie : la nature de la relation dépend des caractéristiques de la personne accueillie (et notamment s'il apparaît un besoin de médiation) mais aussi de facteurs externes (flux, délai d'attente) qui peuvent avoir une influence sur la nature de la relation ;
  - en collaboration avec des collègues de travail : le professionnel peut, si besoin, les solliciter (selon l'organisation mise en place) en cas de flux important ou de besoin concernant une demande particulière ;
  - en interaction directe ou indirecte avec le réseau des acteurs (orientation/emploi/formation) du territoire.
- > **Le professionnel peut :**
  - proposer à la personne accueillie les coordonnées de personnes relais afin qu'elle puisse les rencontrer ;
  - établir elle-même le contact avec les autres structures, et s'assurer par exemple que le professionnel de la structure contactée sera bien en mesure d'apporter l'aide nécessaire.

**Son activité reposant sur l'adhésion de la personne, le professionnel doit être en capacité d'adapter ses attitudes et réponses, afin de garantir la qualité du service rendu.**

- > **Le professionnel :**
  - conduit des entretiens d'accueil et caractérise la nature de la demande apprécie son degré d'urgence ;
  - apporte une réponse (immédiate ou différée) ;
  - assure les mises en relation nécessaires avec les ressources internes ;
  - oriente vers une autre structure et assure éventuellement la mise en relation avec cette autre structure.

### ➤ CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- > Les réponses apportées supposent une expertise partagée des professionnels concernés acquise par expérience, immersion et formation, de façon à garantir au mieux pour les personnes accueillies, une égalité de traitement d'un professionnel à un autre .
- > Les réponses doivent favoriser au maximum une démarche autonome de l'individu et ne pas empiéter sur l'activité de conseil et d'aide à l'élaboration du projet, qui sont du ressort du conseiller dans le cadre d'entretiens ou de prestations d'orientation approfondies.
- > Le professionnel doit situer sa pratique dans le cadre de « l'orientation tout au long de la vie ». Il doit donc, outre le fait d'apporter un contenu, s'efforcer de transmettre une méthodologie de la recherche d'informations, de manière à favoriser des démarches plus autonomes de la personne accueillie à d'autres étapes de sa vie et de son parcours professionnel.

<sup>(1)</sup> *Il s'agit à travers l'aide apportée dans la recherche d'informations de permettre « aux citoyens, à tout âge et à tout moment de leur vie, (...) de prendre des décisions éclairées en matière d'enseignement, de formation et d'emploi et de gérer leur parcours personnel dans l'étude, le travail et d'autres cadres dans lesquels ces capacités et ces compétences sont acquises et/ou utilisées »*

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE MISE EN ŒUVRE

- > La mise en œuvre de cette activité dépend de nombreuses variables liées à la diversité des structures d'accueil et de leurs pratiques.

Par exemple :

- Le type de structure, ses pratiques.
- Le public accueilli.
- Les flux à traiter.
- L'urgence de la situation.
- Les incivilités à l'accueil (comportements agressifs, voire violents).
- La nature des outils, supports, relais mis à disposition du professionnel.

## CRITÈRES DE QUALITÉ

- > L'arrivée de l'usager est rapidement prise en compte.
- > Chaque visiteur accueilli se sent le bienvenu.
- > La communication orale prend en compte le registre de langage de la personne accueillie.
- > L'environnement professionnel et le cadre d'intervention sont identifiés.
- > La demande est correctement qualifiée.
- > La personne a le sentiment d'être entendue et comprise.
- > La personne est en confiance.
- > Les informations données sont pertinentes par rapport à la demande et par rapport aux besoins.
- > Le service rendu donne les moyens d'agir à la personne accueillie.
- > Le service rendu permet à la personne accueillie de s'approprier la démarche utilisée et de la réutiliser lors d'une autre étape de son parcours professionnel.
- > L'aiguillage éventuel est efficace.
- > La satisfaction est vérifiée.

## DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ : « APPORTER UNE PREMIÈRE INFORMATION »

	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
ACCUEILLIR	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recevoir la personne lorsqu'elle se présente</li> <li>&gt; Prendre contact</li> <li>&gt; Filtrer / repérer le type de demande</li> <li>&gt; Présenter le service / poser le cadre,</li> <li>&gt; Clarifier les services relevant du cadre d'intervention et préciser le rôle des acteurs et leurs missions</li> <li>&gt; Rappeler la possibilité de bénéficiaire d'un espace de confidentialité</li> <li>&gt; Gérer les flux entrants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• orienter/installer l'usager vers l'espace d'attente</li> <li>• proposer une alternative à l'attente</li> <li>• évaluer le temps d'attente et en tenir informé l'usager</li> </ul> </li> <li>&gt; Anticiper les comportements agressifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier la personne accueillie</li> <li>&gt; Prendre en compte et apporter une aide si nécessaire</li> <li>&gt; aux publics à besoins spécifiques (personnes handicapées, mères de famille avec jeunes enfants...)</li> <li>&gt; Identifier si la demande relève bien de l'accueil-information,</li> <li>&gt; Respecter les procédures établies dans la structure</li> <li>&gt; Organiser l'attente</li> <li>&gt; Gérer des tâches multiples (arrivée concomitante de plusieurs personnes, gestion accueil physique et téléphone...)</li> <li>&gt; Gérer l'aspect émotionnel</li> <li>&gt; Anticiper les situations difficiles ou conflictuelles</li> <li>&gt; Réguler des comportements déstabilisants en situation d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Techniques d'accueil</li> <li>&gt; Notions de droit concernant les publics à besoin particulier</li> <li>&gt; Techniques de communication (codes, registres de langage, vocabulaire employé...)</li> <li>&gt; Principes de la communication interpersonnelle</li> <li>&gt; Éléments de comportement pour y répondre</li> <li>&gt; Glossaire des abréviations courantes dans le domaine de la formation et de l'emploi</li> <li>&gt; Connaissance du cadre d'intervention du service accueil information tout public</li> <li>&gt; Moyens de repérage des situations « à risque »</li> <li>&gt; Consignes de sécurité de la structure</li> <li>&gt; Éléments de psychosociologie : connaissance des publics</li> </ul>

	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
RECUEILLIR LA DEMANDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Explorer globalement avec la personne sa situation</li> <li>&gt; Identifier les besoins de la personne accueillie</li> <li>&gt; Vérifier la bonne compréhension de sa demande et de ses besoins par un questionnement adapté</li> <li>&gt; Identifier d'éventuels besoins complémentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Être capable d'une écoute attentive et respectueuse</li> <li>&gt; Discerner le caractère spécifique de la personne accueillie entre autres en termes de statut</li> <li>&gt; Effectuer un diagnostic rapide</li> <li>&gt; Détecter une problématique ne pouvant être traitée à l'accueil, la différer (entretien)</li> <li>&gt; Détecter l'urgence d'une situation (question liée à une entrée proche en formation par exemple)</li> <li>&gt; Évaluer le degré d'autonomie de la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Techniques de communication (questionnement, écoute active reformulation)</li> <li>&gt; Connaissance des différents statuts et des droits y afférant</li> </ul>
APPORTER UNE RÉPONSE ADAPTÉE	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cibler les dispositifs potentiellement adaptés à la personne accueillie</li> <li>&gt; En fonction du degré d'autonomie de la personne, proposer plusieurs niveaux de services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• réponse immédiate</li> <li>• consultation autonome</li> <li>• consultation accompagnée</li> <li>• aiguillage vers une structure adaptée</li> </ul> </li> <li>&gt; Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information</li> <li>&gt; Vérifier l'appropriation de l'information</li> <li>&gt; Construire avec la personne accueillie la synthèse de l'entretien</li> <li>&gt; Pointer et préciser les sources utilisées et leurs supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utiliser les ressources d'information internes et externes</li> <li>&gt; Associer la personne</li> <li>&gt; Rediriger vers d'autres acteurs</li> <li>&gt; Accompagner la recherche d'information (internet, fiches...)</li> <li>&gt; Élaborer un plan d'actions</li> <li>&gt; Hiérarchiser les actions à effectuer</li> <li>&gt; Intégrer une action dans un parcours</li> <li>&gt; Transmettre la méthodologie utilisée dans la recherche d'informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bonne connaissance des structures de l'AIO, de leur fonctionnement et de leur offre de service</li> <li>&gt; Bonne connaissance des dispositifs, des prestations complémentaires, des outils, des systèmes de formation...</li> <li>&gt; Connaissance de l'offre périphérique (structures, mesures et aides) en termes d'hébergement, déplacement, gardes d'enfants...)</li> <li>&gt; Connaissances actualisées</li> <li>&gt; Connaissance des techniques de pédagogie active pour « ne pas faire à la place de »</li> <li>&gt; Connaissance des ressources informationnelles et leurs spécificités.</li> <li>&gt; Anticiper les situations où les personnes viennent avec des informations collectées sur internet (parfois justes, parfois fausses)</li> </ul>
PRENDRE CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier la satisfaction de l'utilisateur</li> <li>&gt; Solliciter suggestions et remarques sur le service rendu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conclure l'échange</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Les étapes d'une prise de congé</li> </ul>

## GÉRER L'ESPACE D'ACCUEIL

### ➤ DÉFINITION DE L'ACTIVITÉ

Elle a pour objet :

- > L'aménagement et la gestion de l'espace de travail du professionnel de l'accueil-information tout public.
- > L'environnement de l'espace d'accueil du public.

## ➤ CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se réalise en amont de l'activité « Apporter une première information », et selon l'organisation de la structure, en partie avant l'ouverture au public.

## ➤ CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE MISE EN ŒUVRE

Un certain nombre de moyens et ressources sont nécessaires à la mise en œuvre dans de bonnes conditions de cette mission au sein d'une structure :

- > Documentation, « livret » d'accueil du ou des professionnels en charge de cette mission.
- > Outil interne (base de connaissances internes) permettant de capitaliser les typologies de demandes et les réponses fournies.
- > Liste des sites d'information (dispositifs, réglementation...) annuaires, cartographie réseaux.
- > Procédures d'accueil, procédures ou consignes de sécurité.
- > Liste de la documentation à disposition dans l'espace de travail.

## ➤ CRITÈRES DE QUALITÉ

- > Une image positive du point d'accueil est perçue.
- > La signalétique est claire, le public se repère aisément. L'utilisateur a la possibilité d'avoir une « attente » active.
- > Un climat de confiance est installé.

## ➤ DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ : « GÉRER L'ESPACE D'ACCUEIL »

ACTIONS	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>PRÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DU PROFESSIONNEL DU PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; S'assurer du caractère opérationnel des outils et procédures de travail (ordinateurs allumés, imprimantes en fonction, disponibilité téléphone, annuaires disponibles)</li> <li>&gt; S'assurer de l'opérationnalité de la propre documentation à disposition du professionnel (agendas, classeur de l'accueil, fiches...)</li> <li>&gt; S'assurer de la mise en sécurité du public accueilli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; S'approprier son cadre de travail (contexte)</li> <li>&gt; Utiliser les procédures et outils liés au poste de travail</li> <li>&gt; Savoir faire appel si nécessaire aux autres personnels de la structure</li> <li>&gt; Gérer la signalétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaissance des procédures d'accueil</li> <li>&gt; Connaissance de la structure au sein de laquelle ce service est rendu</li> <li>&gt; Connaissance de l'organigramme de la structure support</li> <li>&gt; Connaissance des règles de sécurité et d'évacuation des locaux</li> <li>&gt; Connaissance de la typologie des risques</li> </ul>
<b>ORGANISER L'ESPACE COMMUN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier l'actualisation des revues, plaquettes documentaires, affiches mises à disposition dans cet espace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Faire preuve d'initiative</li> <li>&gt; Proposer des aménagements de cet espace</li> <li>&gt; Travailler en lien avec les autres personnels de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaissance de la documentation mise à disposition dans la structure</li> </ul>

ACTIONS	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>APPORTER UNE RÉPONSE ADAPTÉE À DES PROBLÈMES TECHNIQUES MINEURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Effectuer une première évaluation de la gravité des incidents techniques</li> <li>&gt; Alerter les services compétents en cas de besoin</li> <li>&gt; Remédier si possible aux incidents</li> <li>&gt; exemple : réinitialiser les ordinateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Procéder avec méthode et rigueur</li> <li>&gt; Maîtriser les fonctions de base d'utilisation des ordinateurs, imprimantes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaissance des consignes générales de la structure</li> </ul>
<b>ASSURER UNE TRANSITION EFFICACE AVEC LES AUTRES PERSONNELS D'ACCUEIL-INFORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ranger le poste de travail</li> <li>&gt; Éteindre les ordinateurs et les imprimantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Faire preuve de rigueur</li> <li>&gt; Travailler en lien avec les autres personnels de la structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaissance de la disposition et du classement des documents et procédures</li> </ul>

## TRAITER LA DIMENSION ADMINISTRATIVE DU SERVICE

### ➤ DÉFINITION DE L'ACTIVITÉ

Il s'agit d'un ensemble d'activités de nature à favoriser le bon fonctionnement et la continuité du service rendu d'une part et d'autre part d'assurer un suivi statistique du travail effectué.

### ➤ CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

- > Ces activités se déroulent en continu tout au long des périodes d'accueil mais aussi éventuellement en dehors des périodes d'ouverture au public.
- > Elles s'effectuent en synergie avec les autres personnels administratifs de la structure porteuse.
- > Elles s'effectuent en lien avec l'institution régionale.

### ➤ CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE MISE EN ŒUVRE

Une parfaite connaissance de l'organisation du Service Public Régional de l'Orientation, des différents échelons d'acteurs concernés (Région, SPRO et CEP) est indispensable.

### ➤ CRITÈRES DE QUALITÉ

- > Le suivi statistique de l'activité du point d'accueil est assuré de façon régulière.
- > La satisfaction de l'utilisateur peut être mesurée, la liaison et la transmission des informations entre les personnels exerçant cette mission existent et sont codifiées.

**DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ : « TRAITER LA DIMENSION ADMINISTRATIVE DU SERVICE »**

ACTIONS	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>ORGANISER LE SUIVI DES ACTIVITÉS D'ACCUEIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Établir et transmettre les statistiques</li> <li>&gt; Collecter et traiter les données</li> <li>&gt; Établir les bilans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser et planifier son activité</li> <li>&gt; Respecter les échéances</li> <li>&gt; Renseigner les documents de suivi des flux (visiteurs, questionnaires de satisfaction...)</li> <li>&gt; Traiter les données diverses (outils statistiques)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Maîtrise des outils informatiques</li> <li>&gt; Maîtrise des traitements de texte et des tableurs</li> <li>&gt; Maîtrise de la navigation sur internet</li> <li>&gt; Maîtrise de la messagerie</li> </ul>
<b>GÉRER LES CONTACTS APPELS TÉLÉPHONIQUES, COURRIELS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gérer simultanément les appels téléphoniques et le flux</li> <li>&gt; Relever régulièrement les courriels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gérer les flux d'informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Priorités en lien avec l'organisation de la structure</li> </ul>
<b>ASSURER LA TRANSMISSION DES CONSIGNES DES INFORMATIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer la liste des personnels participants à l'accueil</li> <li>&gt; Déterminer en équipe les supports de communication</li> <li>&gt; Assurer la maintenance et l'alimentation régulière de ces supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre</li> <li>&gt; Synthétiser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prise de notes</li> <li>&gt; Transcription de l'information</li> </ul>
<b>MAINTENIR LA MÉMOIRE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Trier les documents à conserver</li> <li>&gt; Classer et archiver les documents sélectionnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Établir un plan de classement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Notions d'archivage</li> </ul>
<b>ASSURER LA PERMANENCE DES LIAISONS AVEC LES DIFFÉRENTS ÉCHELONS DU SPRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer une veille permanente au niveau des différents supports de communication utilisés par les différents échelons : <ul style="list-style-type: none"> <li>• messagerie</li> <li>• courrier papier</li> <li>• sites web</li> <li>• communication téléphonique</li> </ul> </li> <li>&gt; Transmettre les informations recueillies au sein du point d'accueil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Respecter les délais impartis</li> <li>&gt; Prendre en compte correctement les échelons hiérarchiques concernés</li> <li>&gt; Réagir avec discernement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différents échelons concernés</li> <li>&gt; Repérer les bons interlocuteurs</li> </ul>

## EXERCER UNE VEILLE INFORMATIONNELLE

### ➤ DÉFINITION DE L'ACTIVITÉ

Il s'agit d'effectuer une veille informationnelle dans le périmètre de l'orientation, emploi, formation. Cette veille permet de repérer des sources et des outils pouvant apporter de l'information pertinente pour une montée progressive en compétences sur l'aspect informationnel et documentaire.

S'assurer, par ailleurs, que la documentation mise à disposition du public comme celle utilisée par le professionnel est actualisée et correctement classée et mise à disposition pour le public ou le professionnel de façon aisément repérable.

Il s'agit également de tenir compte des enseignements issus de la pratique et des remarques des usagers pour proposer des améliorations de contenu et de présentation.

### ➤ CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ

Cette activité se déroule en continu tout au long des périodes d'accueil mais aussi et surtout en dehors des périodes d'ouverture au public. Il s'agit d'élargir progressivement ses sources d'information et s'approprier les chemins d'accès à l'information pertinente. Une vérification quant à l'agencement des dossiers mis à disposition du public doit être faite avant chaque période d'accueil. Les modifications tant au niveau du contenu que de l'agencement des documents s'effectueront quant à elles de préférence en dehors des périodes d'ouverture au public.

Cette activité s'effectue en synergie avec les autres personnels administratifs de la structure.

Elle s'effectue en prenant en compte les travaux de mutualisation des ressources documentaires de la structure de coordination sur le territoire.

### ➤ CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE MISE EN ŒUVRE

Une bonne connaissance des principales sources d'information ainsi que des ressources documentaires est une condition nécessaire.

Une bonne signalétique au sein de l'espace dédié à l'information doit également être réalisée.

### ➤ CRITÈRES DE QUALITÉ

Les partenaires sont satisfaits et participent à la mutualisation de l'information et des documents.

Les informations et/ou documents sont à jour et accessibles aux personnes accueillies.

Les sources utilisées sont qualifiées et de qualité, la vérification de leur mise à jour est régulière.

## DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ : « EXERCER UNE VEILLE INFORMATIONNELLE »

ACTIONS	TÂCHES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>MUTUALISER LES RESSOURCES ET S'INSCRIRE DANS LA LOGIQUE DU PARTENARIAT INSTITUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérage des acteurs, de leurs missions et des services qu'ils rendent aux usagers</li> <li>&gt; Communiquer des informations, des remarques...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Travailler en équipe interinstitutionnelle</li> <li>&gt; Réactivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaissances basiques en gestion de l'information :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• sa recherche et structuration</li> <li>• sa capitalisation et transmission</li> <li>• sa transformation en produit documentaire et/ou informatif</li> </ul> </li> </ul>
<b>MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES SOURCES D'INFORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repérer les sources existantes apportant de l'information pertinente</li> <li>&gt; Se familiariser avec leur contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Hiérarchiser l'information</li> <li>&gt; Pratiquer la lecture rapide</li> <li>&gt; Synthétiser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Principes de classement documentaire</li> <li>&gt; Techniques de recherche de l'information simple et approfondie</li> </ul>
<b>AMÉLIORER EN PERMANENCE LES RESSOURCES MISES À DISPOSITION DU PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Tenir compte des remarques des usagers</li> <li>&gt; Tenir compte des difficultés rencontrées dans la recherche d'informations</li> <li>&gt; Repérer de nouvelles sources pertinentes d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Élaborer des supports de communication</li> <li>&gt; Adapter les documents aux différents publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Techniques d'affichage</li> <li>&gt; Localisation de l'information</li> </ul>

### RÉDACTION

PRAO

### CONTRIBUTEURS

Participants aux travaux du groupe initial, qui se sont déroulés entre 2011 et 2012 : Élise Besson (AMESUD), Marie-Hélène Brun (Mission Locale), Marie Canavesio (Mife), Marie-Anne Churlet (Fongecif Grenoble), Cécile Descombes (Mission Locale), Ruth Eskinasi (CIO les Eaux Claires), Sophie Gential (MEEN), Muriel Guerra (MIFE Isère), Stécy Jore (PIJ), Joëlle Lascols (Fongecif), Rose Palermo (Mission Locale), Caroline Ronin (MEEN), Véronique Ramsamy (Site de Proximité) Jérôme Regottaz (CRIJ), Francine Tran Cong (Maison Intercommunale pour l'Emploi), Fabienne Vasseur (CIDFF), Bertrand Willerval (Mission Locale)

### COMMUNICATION

Anne-Laure Paroche (PRAO)







**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes**

1, esplanade François Mitterrand

CS20033 - 69269 Lyon Cedex 02

