

Profil de qualification pour la profession de l'accompagnatrice socioprofessionnelle/ l'accompagnateur socioprofessionnel avec brevet fédéral

le 24 janvier 2017

Table des matières

1	Profil de la profession	3
1.1	Domaine d'activité	3
1.2	Principales compétences opérationnelles	3
1.3	Exercice de la profession	3
1.4	Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture	4
2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	5
3	Critères de performances par domaines de compétences	6
3.1	Domaine de compétences opérationnelles A Promotion du développement individuel	6
3.2	Domaine de compétences opérationnelles B Encadrement d'un groupe	12
3.3	Domaine de compétences opérationnelles C Obtention et déroulement des mandats	15
3.4	Domaine de compétences opérationnelles D Développement et entretien de réseaux	16
3.5	Domaine de compétences opérationnelles E Automanagement	19

1 Profil de la profession

1.1 Domaine d'activité

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le encouragent et maintiennent le développement des usagers-ères avec le travail. Parmi les usagers-ères qu'ils/elles accompagnent, il y a des personnes pour qui l'accès au monde du travail est particulièrement difficile, pour différentes raisons, c.-à-d. les personnes en situation de handicap physique, cognitif ou psychique, les personnes ayant été condamnées par la justice, les personnes en situation de dépendance, les personnes issues de la migration, les jeunes ayant besoin de soutien, etc.. Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le travaillent principalement dans des institutions et organisations qui sont spécialisées dans le travail avec une catégorie bien définie d'usagers-ères. Ils/elles encadrent des groupes d'usagers-ères et tiennent toujours compte des besoins individuels de chaque usager-ère durant le processus de travail.

1.2 Principales compétences opérationnelles

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le soutiennent les usagers-ères en les incitant de manière coopérative à se présenter eux-mêmes, à être conscient-e-s de leur potentiel, à s'engager et à trouver des solutions. Ils/elles effectuent des clarifications par rapport à la situation actuelle de l'usager-ère, définissent des objectifs individuels d'encouragement en collaboration avec l'usager-ère, planifient ensemble les mesures et les évaluent ensemble. Ils/elles guident l'usager-ère au travail et veillent à ce que la place de travail soit équipée conformément aux besoins. Comme cela ils/elles soutiennent le développement individuel de leurs usager-ères.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le sont au bénéfice de compétences attestées en ce qui concerne le travail avec des personnes ayant besoin de soutien. Dans ce contexte, une importance toute particulière est donnée à la direction de groupes; comme cela ils/elles garantissent la capacité de travail au sein du groupe, procèdent à la clarification des conflits, mènent des discussions de groupe et évaluent le travail effectué dans le groupe. En outre, ils/elles établissent le plan d'engagement et d'instruction pour le groupe et réalisent des formations au besoin.

Dans le champ de tensions entre le monde économique et les objectifs, les aspirations, les besoins et les possibilités des usager-ères, les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le acquièrent des mandats externes et garantissent leur bonne exécution.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le accordent une grande importance à l'entretien d'un réseau en vue d'une bonne insertion professionnelle. Ils/elles travaillent de manière constructive avec différentes parties prenantes, participent aux échanges entre professionnel-le-s dans des équipes interdisciplinaires ou collaborent dans des projets interdisciplinaires. En tant qu'intermédiaires entre l'usager-ère et le marché du travail, ils/elles aident les usager-ères à présenter leurs attentes, leurs aspirations et leurs possibilités aux responsables du côté de l'employeur.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnement socioprofessionnel savent utiliser de manière consciente leurs propres ressources et organiser de manière professionnelle les relations dans le contexte de travail. Ils/elles observent les tendances économiques, politiques et sociales et donnent de manière ciblée des impulsions pour l'encouragement d'innovations dans leur propre domaine de travail.

1.3 Exercice de la profession

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le travaillent dans un environnement de travail très exigeant. Différentes parties prenantes y ont différents besoins : usagers-ères, proches, autres expert-e-s du domaine, instances assignantes, financeurs et employeurs. Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le doivent trouver un équilibre entre différents besoins et savoir gérer de


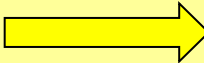
manière professionnelle les conflits d'objectifs. Les éléments suivants sont toujours au centre des préoccupations: le travail d'accompagnement socioprofessionnel avec l'utilisateur et l'encouragement de son développement dans la perspective de l'encouragement d'une entrée dans le monde du travail, l'encouragement d'une stabilité professionnelle ou également le soutien durant une sortie (en cas de maladie par exemple).

1.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Le travail constitue un facteur essentiel de succès non seulement pour une économie saine mais également, de par sa capacité à donner du sens et de par sa dimension de promotion de la santé, également une composante importante au niveau social. Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité accompagnateur/trice socioprofessionnel/le fournissent par leur travail également une contribution essentielle dans ce sens. Leurs usagers-ères sont intégrés au processus de travail et peuvent fournir leur contribution individuelle. Dans le travail, ils/elles entretiennent avec leurs usagers-ères une attitude respectueuse face à l'environnement et aux ressources naturelles.

2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Etat du 24 janvier 2017

 Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles 					
		1	2	3	4	5	6
A	Promotion du développement individuel	A1 Intégrer un nouveau client / une nouvelle cliente	A2 Investigations et tests	A3 Planification du processus d'accompagnement	A4 Détermination des mesures d'accompagnement lors de discussions de cas interdisciplinaires	A5 Définition des mesures d'accompagnement avec les services compétents	A6 Aménagement du poste de travail du client/de la cliente
		A7 Aider le client/la cliente sur le lieu de travail	A8 Favoriser le développement du client/de la cliente dans le processus de travail	A9 Documentation du développement et élaboration de comptes-rendus	A10 Conduite d'entretiens de suivi et de situation et évaluation des mesures d'accompagnement		
B	Encadrement d'un groupe	B1 Encadrement d'un groupe de client(e)s	B2 Résolution des conflits	B3 Conduite de discussions et d'entretiens de groupe	B4 Planification des tâches et instruction d'un groupe de client(e)s	B5 Évaluation du travail du groupe	B6 Organisation de formations avec les client(e)s
C	Obtention et déroulement des mandats	C1 Obtention de mandats externes	C2 Déroulement des mandats				
D	Développement et entretien de réseaux	D1 Collaborer avec des différentes parties prenantes	D2 Collaboration interdisciplinaire	D3 Collaboration à des projets interdisciplinaires	D4 Accompagner les responsables auprès de l'employeur	D5 Etablir des réseaux avec des employeurs potentiels	D6 Bonne défense des aspirations des usagers-ères
E	Automanagement	E1 Organiser les relations de manière professionnelle	E2 Entretien de ses propres ressources	E3 Gérer les champs de tension	E4 Encourager les innovations dans le propre domaine de travail		

3 Critères de performances par domaines de compétences

Version du 24.01.2017

3.1 Domaine de compétences opérationnelles APromotion du développement individuel

Situation de travail	Critères de performances
<p>A1 Intégrer un nouveau client / une nouvelle cliente</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) intègre de nouveaux/elles client(e)s dans l'entreprise en respectant les prescriptions de l'institution.</p> <p>Lors du premier entretien, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) fait le point sur la situation de vie du client ou de la cliente et effectue avec ce dernier ou cette dernière une première auto-évaluation réaliste. Si possible, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) établit en commun avec le/la client(e) une convention d'objectifs ciblant les champs d'apprentissage, le besoin de soutien et les objectifs. Lors du point sur la situation, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) évalue le potentiel du/de la client(e) en collaboration avec lui/elle. Au besoin, il/elle soumet au client/à la cliente un test d'évaluation normal validé, lui propose des tâches standards à effectuer ou des tâches directement liées au processus de travail, avec des niveaux de difficultés différents. Au besoin, ce test a lieu lors d'une journée découverte ou dans le cadre de la procédure de candidature. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) observe les tâches exécutées. Il/elle documente ses observations. En se basant sur ces résultats, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) fait une première évaluation de la situation du client/de la cliente et des tâches qui peuvent lui être confiées. Enfin, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) recueille l'opinion du client/de la cliente. Les résultats sont consignés dans les formulaires correspondants.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'intégrer de nouveaux clients/de nouvelles clientes dans le service. est capable de réaliser un premier point sur la situation avec de nouveaux clients/de nouvelles clientes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de vastes connaissances concernant différentes formes de handicap possibles pour leur client(e)s (physique, cognitif, psychique) et des connaissances sur la migration, la toxicodépendance, le système pénal ainsi que sur les interactions avec des facteurs environnementaux. connaît les principes du droit des assurances sociales et le principal interlocuteur compétent en la matière. maîtrise les méthodes de formulation d'objectifs. dispose d'une bonne expression orale et écrite. connaît bien les structures, les règles et les documents de l'institution. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de communiquer de façon transparente et authentique avec le/la client(e). <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer la situation du client/de la cliente et les besoins de soutien le/la concernant. est en mesure de faire une évaluation nuancée.
<p>A2 Investigations et tests</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) accompagne le client/la cliente pour différentes investigations (ex : aptitude et inaptitude professionnelle, évaluation et mesure des performances) et en déduit en collaboration avec le client/la cliente les mesures qui s'imposent. Pour ces clarifications, il/elle utilise des méthodes standards ou il/elle conçoit des programmes tests spécifiques. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) accompagne le client/la</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'accompagner le client/la cliente lors de différents tests systématiques et d'évaluer et interpréter en collaboration avec lui/elle les résultats de ces tests, sous forme de besoin individuel d'accompagnement, d'encouragement et de formation. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. dispose d'une bonne connaissance des procédures de tests standards et de la méthodologie des tests.

<p>cliente lors de la réalisation systématique du programme de tests et veille au respect des conditions convenues avec les clientes/les clients. Il/elle consigne différents facteurs, concernant la qualité du travail/des produits, la quantité, le comportement, la capacité de concentration, la ponctualité, etc. et il/elle observe la capacité productive du client/de la cliente sous forme d'un pourcentage de performance normale. Pour déterminer le besoin individuel d'accompagnement, d'encouragement et de formation du client/de la cliente, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) a recours à une grille d'indicateurs couvrant plusieurs domaines. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) met en forme les résultats et documente les conclusions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> fait preuve de précision dans son expression écrite. connaît parfaitement les directives internes et externes, ainsi que les formulaires à utiliser en matière de tests et d'investigations. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est conscient(e) de sa position par rapport au client/à la cliente. sait procéder aux tests de manière structurée et s'en tenir aux faits. fait preuve de franchise vis-à-vis du client/de la cliente et s'efforce de comprendre sa vision des choses et le/la en adoptant une attitude valorisante. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'analyser les faits avec précision et de faire preuve d'objectivité. est capable de réfléchir de manière critique sur les différents facteurs pouvant influencer sur les tests et les procédures d'évaluation.
<p>A3 Planification du processus d'accompagnement</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) planifie le processus d'accompagnement individuel en collaboration avec le client/la cliente conformément aux directives de l'institution. Il/elle intègre activement le client/la cliente dans le plan d'accompagnement les différents objectifs d'accompagnement ainsi que les mesures et les indicateurs requis pour atteindre ces objectifs, l'observe dans la réalisation de ces tâches et consigne par écrit ses observations. Sur la base des conclusions des clarifications et du besoin de soutien et de formation qui en résulte, il/elle procède à la planification d'encouragement. Il/elle propose un plan d'accompagnement ou élabore un plan de travail individuel pour le client/la cliente. Lors d'entretiens réguliers de situation ou d'évolution, il/elle vérifie en collaboration avec le client /la client l'atteinte des objectifs et l'efficacité des mesures prises, et procède éventuellement à des modifications ou à des compléments.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'élaborer un plan d'accompagnement personnalisé en collaboration avec le client/la cliente. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de vastes connaissances en matière de techniques de communication et de questionnement. dispose de connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. dispose de solides connaissances spécialisées concernant les processus de travail à effectuer. dispose d'un répertoire de méthodes pour le renforcement du client/ de la cliente dans sa capacité à reconnaître ses intérêts et ses ressources, et à faire preuve d'assurance dispose de connaissances approfondies concernant l'anamnèse professionnelle. dispose de bonnes connaissances dans le domaine des techniques d'observation. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'intégrer le client/la cliente dans le processus d'accompagnement. met tout en œuvre pour collaborer avec le client/la cliente de manière ouverte et respectueuse en ayant une attitude orientée ressources. s'efforce de respecter systématiquement les instructions et directives de l'institution. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de fixer des priorités dans le processus d'accompagnement et de les justifier de manière convaincante.
<p>A4 Détermination des mesures d'accompagnement lors de discussions de cas interdisciplinaires</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) participe à des discussions de cas avec des équipes interdisciplinaires. Lors de ces discussions, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) adopte une perspective socioprofessionnelle et fait part activement de ses observations et évaluations du client/de la cliente.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de faire part de sa vision socioprofessionnelle du client/de la cliente au sein d'une équipe interdisciplinaire et de discuter des mesures d'accompagnement appropriées. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une vaste palette de techniques de communication, d'entretien et d'argumentation.

<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) justifie ses affirmations à l'aide d'exemples concrets tirés du travail quotidien, les justifie de manière professionnelle et compare son évaluation avec celle des participants. Il/elle recourt dans tous les cas à un système d'évaluation utilisé au niveau de l'institution. Avec tous les participants, il/elle évalue la situation du client/de la cliente, définit les objectifs des différents domaines de l'institution et, le cas échéant, d'autres mesures d'accompagnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une bonne expression orale et écrite. • dispose de connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. • dispose de connaissances de base concernant les disciplines impliquées et en maîtrise la terminologie. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable de collaborer de manière constructive avec des personnes de disciplines différentes. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable d'avoir une vision globale professionnelle du client/de la cliente au sein de l'équipe interdisciplinaire. • est capable de connaître les limites de son domaine de compétences, de les respecter et d'avoir une vision claire du rôle de chacun au sein de l'équipe interdisciplinaire.
<p>A5 Définition des mesures d'accompagnement avec les services compétents</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) collabore étroitement avec les services compétents, entretient activement le contact et définit en collaboration avec le client/la cliente les mesures d'accompagnement avec eux.</p> <p>Il/elle discute d'éventuelles possibilités d'emploi pour le client/la cliente, et de ses aptitudes générales, avec des représentant(e)s des services compétents. Durant cette période, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) informe ces derniers des objectifs convenus avec le client/la cliente et les tient également au courant d'évènements importants en lien avec le client/de la cliente.</p> <p>Au besoin, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise de manière régulière des entretiens de suivi avec les services compétents. Il/elle rédige des comptes-rendus à leur intention.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable d'entretenir des contacts avec les services compétents et de définir au besoin des mesures d'accompagnement avec ces derniers. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une vaste palette de techniques de communication. • dispose de bonnes connaissances relatives aux missions, aux conditions cadres, aux compétences et à la terminologie des services compétents. • dispose de connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de préparer et de rédiger des informations en fonction des groupes cibles. • est capable de collaborer de manière constructive avec des personnes de différentes disciplines. • sait reconnaître ses propres limites. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • sait analyser les informations en fonction de certains critères (destinataires, date, contenu, etc.).
<p>A6 Aménagement du poste de travail du client/de la cliente</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) aménage le poste de travail en fonction des conditions et des besoins du client/de la cliente. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) prépare des aides et élabore des dispositifs et des documents plus ou moins complexes à partir de différents matériaux, L'accompagnant(e) socioprofessionnel(e) garantit la sécurité au travail dans le processus de production et prend en compte les aspects ergonomiques et de sécurité lors de l'aménagement du poste de travail.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable d'aménager le poste de travail du client/de la cliente en fonction de ses conditions et de ses besoins et de mettre à sa disposition le cas échéant des aides. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. • dispose de bonnes connaissances en matière de directives concernant la sécurité au travail, la protection de la santé et l'ergonomie. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • met tout en œuvre pour augmenter l'autonomie du client/de la cliente et optimiser les processus de travail lors de l'aménagement du poste de travail et des dispositifs requis. • tient compte de la sécurité au travail lors de l'aménagement du poste de travail.

	<p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer la situation du client/de la cliente et les besoins de soutien le/la concernant. sait trouver, en collaboration avec le client/la cliente des solutions adaptées aux besoins du client/de la cliente dans toutes les situations professionnelles.
<p>A7 Aider le client/la cliente sur le lieu de travail</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) aide le client/la cliente sur le lieu de travail. Il/elle lui explique les différentes étapes du travail en lui donnant des instructions orales ou écrites, lui montre concrètement la tâche à accomplir ou lui transmet le savoir-faire nécessaire. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) crée des descriptifs du travail à réaliser, des manuels, des listes de contrôle, des images et des échantillons dans un but pédagogique ou charge le client/la cliente de cette tâche. En cas de difficultés de compréhension, il/elle crée des directives de travail individuelles pour chaque client/cliente. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) aide le client/la cliente en lui expliquant les différentes phases du travail, jusqu'à ce que celui-ci/celle-ci puisse exécuter le travail de manière autonome. Le cas échéant, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) met à disposition du client/de la cliente des échantillons, des gabarits ou des modèles pour s'exercer. Lors de la phase d'instruction, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) procède de manière structurée, et explique au client/à la cliente quel est le but recherché, comment y parvenir et comment juger de la qualité du travail, une fois ce dernier terminé. Il/elle doit adapter ses explications au niveau de connaissances et à la situation du client/de la cliente et veiller à utiliser un langage clair et aisément compréhensible. Enfin, il/elle doit s'assurer que le client/la cliente a bien compris les instructions grâce aux moyens mis en œuvre.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'instruire le client/la cliente individuel-lesur son lieu de travail à l'aide de différentes méthodes d'enseignement. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une vaste palette de techniques de communication. dispose de connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. dispose de solides connaissances en matière de didactique, d'enseignement et de feedback. connaît différents types d'apprentissage. dispose de bonnes connaissances en matière de directives concernant la sécurité au travail, la protection de la santé et l'ergonomie. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> utilise un langage clair et aisément compréhensible pour expliquer les instructions. fait preuve de respect, d'empathie et d'acceptation à l'égard du client/de la cliente. est conscient(e) de l'importance d'une culture positive de l'erreur. s'efforce d'observer avec précision et de ne pas faire d'interprétations hâtives. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer la situation du client/de la cliente et les besoins de soutien le/la concernant.
<p>A8 Favoriser le développement du client/de la cliente dans le processus de travail</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) aide le client/la cliente à réfléchir sur les objectifs fixés en commun, à réussir dans son travail, à valoriser le travail accompli et ainsi, à avoir une image positive de lui-même/d'elle-même. Il/elle veille à renforcer la confiance du client/de la cliente en lui donnant un feedback orienté ressources. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise régulièrement des entretiens informels avec le client/la cliente à propos de son travail, durant lesquels ils discutent d'éventuelles points de divergence (comment le client/la cliente se perçoit et comment il/elle est perçu(e)). Il/elle recueille l'avis du client/de la cliente, s'enquiert de son ressenti et discute</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de promouvoir ou de préserver le développement du client/de la cliente durant et par le travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de solides connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. dispose de bonnes connaissances en matière de directives concernant la sécurité au travail, la protection de la santé et l'ergonomie. dispose de solides connaissances pour formuler clairement les objectifs de travail. dispose de connaissances de base dans le domaine de la théorie de la motivation.

<p>d'éventuelles propositions d'amélioration. À l'aide d'outils spécifiques, il/elle incite le client/la cliente à l'auto-réflexion. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) favorise l'autonomie et le développement du client/de la cliente ou l'aide à maintenir ses capacités et compétences actuelles. Il/elle encourage le client/la cliente en lui proposant de nouvelles tâches et en vérifiant si il/elle est capable de mener à bien une nouvelle tâche qu'il/elle ne pouvait pas effectuer auparavant. Il/elle vérifie si le client/la cliente est capable de mener à bien toutes ses tâches ou si il/elle n'est plus en mesure (de façon temporaire ou permanente) de les exécuter, et prend alors des mesures en conséquence. En cela, il/elle veille à maintenir et/ou à promouvoir les compétences individuelles, professionnelles et sociales du client/de la cliente. S'il/elle remarque des difficultés (ex : manque de compétences ou mauvaise acceptation de l'échec) ou en cas de qualité insuffisante, il/elle en parle ouvertement avec le client/la cliente et aborde les erreurs de manière constructive. Si le client/la cliente a besoin d'aide, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) l'incite à se débrouiller par ses propres moyens.</p>	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de réagir rapidement et de manière appropriée face aux situations imprévues. est conscient(e) des défis posés par la collaboration avec des personnes peu enclines/habituées à apprendre. est capable d'assurer la sécurité et la continuité via des structures et des procédés clairement établis. est conscient(e) de l'importance d'un feedback régulier. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer la situation du client/de la cliente, les besoins de soutien le/la concernant et les tâches qu'il/elle peut éventuellement lui confier. est capable de réfléchir sur son propre rôle au quotidien et de prendre des mesures le cas échéant. est capable d'évaluer les répercussions des handicaps du client/de la cliente et de modifier le cas échéant le déroulement du travail. est capable de trouver le juste milieu entre les besoins et les exigences.
<p>A9 Documentation du développement et élaboration de comptes-rendus</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) observe le client/la cliente durant son travail en tenant compte de critères prédéfinis, consigne ses observations selon les objectifs convenus et les directives de l'institution et gère éventuellement les listes de présence ou les feuilles horaires du client/de la cliente. Pour la documentation et la gestion de cas, il/elle utilise des outils de saisie électroniques ou des outils d'évaluation. Il/elle veille à rédiger ses commentaires de manière objective, respectueuse, compréhensible et instructive. Il/elle consigne les événements particuliers concernant le travail du client/de la cliente, son comportement, son ressenti ainsi que le développement de ses compétences et de ses ressources. Il/elle fait également un compte-rendu de l'accompagnement. Pendant et/ou à la fin de la mesure d'intégration professionnelle, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) rédige au besoin des comptes-rendus complets ou partiels, dans lesquels il explique les progrès réalisés par le client/la cliente lors de son séjour dans l'institution et comment il/elle a atteint ses objectifs. Pour cela, il/elle s'appuie sur des documents écrits dans lesquels étaient consignées ses observations au quotidien. Dans les comptes-rendus, il/elle procède à une évaluation du client/de la cliente, et indique au besoin le nombre d'heures de travail effectuées et le degré de sérieux observé. Selon les cas, Il/elle discute avec les client/la cliente d'éventuelles étapes ultérieures en vue de l'intégration professionnelle. Le cas échéant, il/elle intègre dans la rédaction des comptes-rendus les observations</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'observer de manière systématique le développement du client/de la cliente et de documenter ses observations. est capable de rédiger de manière professionnelle des comptes-rendus d'accompagnement socioprofessionnel traitant du développement/de la progression du client/de la cliente. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une bonne expression écrite. dispose de bonnes capacités d'observation, de réflexion et d'interprétation. connaît bien les différents types de formulaires et les systèmes de saisie. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> sait combien il est important de faire la différence entre observation et interprétation. s'efforce d'avoir une attitude valorisante et orientée ressources vis-à-vis du client/de la cliente. a constamment à l'esprit les objectifs convenus avec le client/la cliente. est conscient(e) de l'importance d'une documentation fiable et objective concernant le développement du client/de la cliente. est capable de collaborer de manière constructive avec des personnes de disciplines différentes. est capable de rédiger des comptes-rendus en fonction des groupes cibles et des besoins des destinataires. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer le développement du client/de la cliente.

<p>d'autres personnes impliquées de l'institution et éventuellement celles du client/de la cliente. Il/elle veille à bien faire la différence entre observation et interprétation et justifie son appréciation de manière cohérente et professionnelle à l'aide d'exemples concrets. Il/elle formule ses comptes-rendus en tenant compte des destinataires et en veillant à sélectionner les informations en fonction du contexte.</p>	
<p>A10 Conduite d'entretiens de suivi et de situation et évaluation des mesures d'accompagnement</p> <p>Pendant la période d'intégration, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise régulièrement des entretiens de situation, de suivi ou de développement personnel avec le client/la cliente. Il/elle incite le client/la cliente à faire part de sa manière de voir. Un entretien final a également lieu avant le départ du client/de la cliente. Il/elle observe les directives de l'institution. Pour préparer ces entretiens, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) utilise un guide prévu à cet effet, en s'appuyant notamment sur la documentation écrite relative au client/à la cliente, et procède à une évaluation des points forts et des points faibles du client/de la cliente à l'aide d'une liste de critères. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) conduit l'entretien tout en s'efforçant d'impliquer au maximum le client en garantissant un bon équilibre entre spontanéité et structure. Selon le groupe cible de l'institution, le formulaire d'entretien comprend des éléments d'aide à la communication pour faciliter la communication avec le client/la cliente. Le cas échéant, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) utilise des techniques de visualisation. Lors de l'entretien, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) veille à utiliser un langage clair et concis ; il/elle s'appuie le plus possible sur des exemples concrets et s'assure de la bonne compréhension du client/de la cliente, et vérifie qu'il/elle a bien compris le client/ la cliente. Il/elle évalue les mesures d'accompagnement en collaboration avec le client/ la cliente et fait le point avec lui/elle sur les objectifs fixés et son développement personnel. Le cas échéant, les objectifs sont adaptés en commun ou des mesures appropriées sont envisagées. Si besoin, il/elle dirige le client/la cliente vers des spécialistes (ex : travailleurs sociaux, etc.) ou des partenaires externes (ex : assurances sociales, organismes spécialisés, etc.).</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de conduire des entretiens de situation, de suivi ou de développement personnel de tout type avec le client/la cliente. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> connaît bien les structures, les règles, le fonctionnement et les formulaires de l'institution. dispose de solides connaissances méthodologiques pour pouvoir, en collaboration avec le client/la cliente, évaluer des mesures et définir des objectifs. connaît les principes du droit des assurances sociales et l'interlocuteur compétent en la matière. maîtrise de nombreuses techniques d'animation, d'entretien, de questionnement et de communication (y compris les techniques de visualisation et la communication assistée). dispose de solides connaissances dans le domaine des techniques de feedback. dispose de connaissances spécialisées spécifiques au client/à la cliente. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> fait preuve d'empathie, de reconnaissance, de professionnalisme et n'a aucun préjugé envers le client/la cliente. s'efforce à tout moment de protéger l'intégrité du client/de la cliente. s'efforce d'utiliser un langage adapté aux différents groupes cibles. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'analyser la situation globale du client/de la cliente et de le/la soutenir de manière appropriée dans le sens de l'approche « empowerment ». est capable de prendre des mesures en fonction de la situation spécifique du client/de la cliente. est capable de reconnaître et de respecter les limites de son domaine de compétences.

3.2 Domaine de compétences opérationnelles B Encadrement d'un groupe

Situation de travail	Critères de performances
<p>B1 Encadrement d'un groupe de client(e)s</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(e) est chargé(e) d'encadrer un groupe de client(e)s. Il/elle définit conjointement avec chacun les règles du jeu, veille à ce qu'elles soient respectées et instaure des structures et des conditions-cadres. Il/elle veille à créer une ambiance de travail agréable, propice au bien-être et à l'épanouissement des client(e)s. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) s'applique à lui-même/elle-même les valeurs qu'il/elle représente et les récompense comme il se doit pour le travail accompli.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'encadrer un groupe de client(e)s. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une vaste palette de techniques de communication et d'entretien. dispose de bonnes connaissances en matière de processus et dynamique de groupe. dispose de connaissances de base en matière de techniques d'encadrement. dispose de solides connaissances dans le domaine des techniques de feedback. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de déceler et de maîtriser à temps les phénomènes de groupe. fait preuve de bienveillance, d'ouverture et d'empathie envers les client(e)s. s'efforce de gérer de manière constructive l'hétérogénéité des groupes de client(e)s. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'évaluer en collaboration avec le client la situation des client(e)s et sait quelles tâches et responsabilités peuvent être confiées et à qui.) est capable d'assurer la coordination de toutes les tâches et d'adapter le planning au besoin.
<p>B2 Résolution des conflits</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) observe au quotidien la dynamique de groupe afin de prévenir d'éventuels conflits ou des mises à l'écart.</p> <p>Si l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) remarque des tensions entre les client(e), il/elle décide s'il est nécessaire d'intervenir ou pas. Si oui, il/elle décide si le conflit doit être résolu rapidement sur place ou s'il vaut mieux en parler après le travail dans un cadre plus restreint. Il/elle utilise des stratégies de résolution des conflits et de désescalade adaptées à la situation. Il/elle autorise les client(e)s à résoudre eux-mêmes/elles-mêmes leurs conflits et intervient en tant que médiateur/trice. Si l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) estime que le conflit ne va pas se résoudre facilement et qu'il/elle a éventuellement besoin d'aide, il/elle s'enquiert auprès de l'équipe et/ou de ses supérieurs de la marche à suivre.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de résoudre à temps les conflits de groupe. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une palette de techniques de communication, de désescalade et de résolution des conflits. dispose de connaissances de base sur les mécanismes et les phases du travail en équipe et sur la dynamique de groupe. connaît en détail les règles et directives de l'institution relatives aux interventions en cas de crise. dispose de solides connaissances dans le domaine des techniques de feedback. dispose de bonnes connaissances dans le domaine de l'encadrement. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est conscient(e) de l'importance d'une culture positive de l'erreur. est capable de prendre des décisions et des responsabilités. est capable de collaborer de manière constructive avec des client(e)s de différentes cultures. s'efforce d'utiliser un langage adapté aux différents groupes cibles. est conscient(e) du vécu et des conditions de vie parfois difficiles du client/de la cliente. s'efforce de gérer les conflits (violents) de manière professionnelle et de faire preuve de fermeté avec les client(e)s.

	<ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de créer une relation basée sur la confiance avec les client(e)s. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable d'observer l'évolution d'un groupe, c'est-à-dire du processus de groupe, et de gérer le groupe avec des moyens appropriés pour qu'il soit opérationnel et dans toute la mesure du possible à l'abri des conflits. • sait reconnaître et analyser rapidement les situations à risque et prendre les mesures qui s'imposent.
<p>B3 Conduite de discussions et d'entretiens de groupe</p> <p>Selon l'institution, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise différentes réunions de groupe. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(e) prépare minutieusement ces réunions et discussions, définit les conditions-cadres et. En tant qu'animateur, il/elle conduit la réunion en fonction du groupe cible de la manière la plus participative possible. Il/elle laisse suffisamment de temps aux client(e)s pour formuler leurs demandes et leurs propositions et les encourage à participer. Il/elle assure son rôle de modérateur, structure la réunion et n'hésite pas à intervenir si la discussion prend une mauvaise tournure. Dans le cas d'une réunion multiculturelle, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) assure la fonction de médiateur/trice et s'assure de la bonne compréhension des client(e)s.</p> <p>Selon les directives de l'institution, il/elle repasse en revue la réunion et rédige un compte-rendu.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable de conduire des entretiens et des discussions de groupe avec les client(e)s. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une vaste palette de techniques de communication, d'animation et de présentation et est capable de les appliquer. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sait préparer les réunions et entretiens, et convier tous les participants en temps utile. • est conscient(e) de l'hétérogénéité (culturelle et ethnique) des client(e)s. • s'efforce de renforcer les client(e)s afin qu'ils/elles s'intègrent dans les réunions de groupe. • s'efforce d'avoir une attitude ouverte et bienveillante avec les client(e)s. • est capable de conduire des réunions et discussions orientées sur les objectifs. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de reconnaître les processus de groupe et d'intervenir lorsque cela est nécessaire.
<p>B4 Planification des tâches et instruction d'un groupe de client(e)s</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) gère de petits groupes de client(e)s travaillant dans divers domaines d'activité. Il/elle est chargé(e) de répartir les tâches à court et à long terme en tenant compte des besoins de l'institution et des ressources et besoins des client(e)s. Lors de la répartition des tâches, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) veille à ce que le client/la cliente soit valorisé(e) dans son travail sans pour autant être surchargé(e). Il/elle prévoit un premier planning qui se concrétise ensuite en planning journalier. Les client(e)s participent à l'élaboration du planning. Lors de la planification, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) veille si possible à faire travailler ensemble des client(e)s expérimenté(e)s et inexpérimenté(e)s. Lorsque c'est possible, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) prévoit de confier les tâches clés aux client(e)s les plus performant(e)s. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) communique aux client(e)s le planning des tâches en début de journée. Il/elle explique au groupe les différentes tâches, responsabilités et compétences requises, informe les client(e)s des prochains mandats et des</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable de planifier le travail à court et à long terme des client(e)s. • est capable de former des groupes de client(e)s sur les tâches à accomplir. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une vaste palette de techniques de communication, d'entretien et de résolution des conflits. • dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. • dispose de bonnes connaissances en matière de directives concernant la sécurité au travail, la protection de la santé et l'ergonomie. • dispose de bonnes connaissances en matière de processus et dynamique de groupe. • dispose de connaissances dans les domaines de la planification et de l'organisation.. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est conscient(e) de sa position par rapport aux client(e)s et assume pleinement son rôle d'encadrement. • prend en compte les exigences des client(e)s et des donneurs d'ordre lorsqu'elles sont justifiées du point de vue professionnel. • sait réagir avec souplesse aux modifications des conditions-cadres.

<p>conditions-cadres à respecter et donne des instructions pour le bon déroulement du travail. Il/elle prépare les différents processus de travail conjointement avec les client(e)s. Durant la semaine, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) adapte les différentes tâches et la répartition du travail en fonction de la situation.</p>	<p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors de la planification des tâches, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) prend en compte à la fois le bien-être individuel de chaque client(e) et le bien-être de l'environnement. • Lors de la planification des tâches, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) tient compte de différents facteurs et fixe des priorités si nécessaire. • est en mesure, dans le cadre du mandat dual, de trouver un équilibre entre différents besoins et différentes exigences.
<p>B5 Évaluation du travail du groupe</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise des réunions d'équipe afin d'évaluer le travail des client(e)s. À cette occasion, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) recueille de manière active le point de vue des client(e)s.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable de conduire des réunions d'équipe afin d'évaluer le travail fourni. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une vaste palette de techniques de communication et d'entretien. • dispose de bonnes connaissances en matière de processus et dynamique de groupe. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'exprime de manière claire et compréhensible. • est conscient(e) de son rôle d'encadrement vis-à-vis des client(e)s. • est conscient(e) de l'importance du travail en équipe. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • sait à quel moment il est nécessaire d'évaluer le travail fourni par l'équipe.
<p>B6 Organisation de formations avec les client(e)s</p> <p>Selon l'institution, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) organise différentes formations (ex : cours d'allemand sur le lieu de travail, formations spécialisées visant l'acquisition de connaissances fondamentales spécifiques, formations sur les compétences en matière de communication et de présentation). Il/elle sélectionne les thèmes pertinents, crée les documents requis, organise les formations en fonction des groupes cibles ou fait appel à des tiers si nécessaire. Le cas échéant, il/elle fait participer les client(e)s à l'organisation de la formation.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est capable de concevoir et de dispenser des formations aux client(e)s. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une bonne connaissance de la branche et des exigences du marché du travail. • dispose d'un bon sens de la formation des adultes et de bonnes connaissances pédagogiques et didactiques. • dispose d'une vaste palette de techniques de communication et de présentation. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est conscient(e) de l'importance d'un langage et d'un contenu rédactionnel adapté au groupe cible. • axe sa formation sur les besoins des client(e)s, dans la mesure où ils sont acceptables du point de vue professionnel. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • sait analyser le besoin de formation des client(e)s et décider de mesures de soutien adéquates.

3.3 Domaine de compétences opérationnelles C Obtention et déroulement des mandats

Situation de travail	Critères de performances
<p>C1 Obtention de mandats externes</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) recherche de nouveaux mandats. Il/elle connaît également les besoins de ses client(e)s et des donneurs d'ordres et exploite ses connaissances pour trouver des mandats. Pour cela, il/elle envoie des lettres de candidature, appelle des donneurs d'ordre potentiels et établit des offres. Dans certains cas, les nouveaux donneurs d'ordre peuvent demander à visiter l'institution et à voir les travaux effectués, afin de se convaincre de la qualité des services proposés. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) se charge des négociations du contrat et se montre compétent(e) à tout moment vis-à-vis des donneurs d'ordre.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'obtenir des mandats et de mener à bien les négociations contractuelles. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une vaste palette de techniques de communication, de vente et de négociation. dispose de connaissances de base en économie d'entreprise et en marketing. dispose de solides connaissances concernant les différents processus de travail. dispose d'une bonne connaissance de la branche et des exigences du marché du travail. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> sait s'appuyer sur les directives et la documentation des entreprises pour l'obtention de nouveaux mandats. est conscient(e) de l'importance d'une communication adaptée aux destinataires. est conscient(e) de l'importance du sens du service. fait preuve d'esprit d'entreprise lors de la prospection de mandats. s'efforce d'élaborer constamment de nouveaux concepts et de nouvelles idées de produits. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable, dans le cadre du mandat dual, de trouver un équilibre entre différents besoins et différentes exigences. est capable d'évaluer correctement les ressources nécessaires pour un type de travail donné.
<p>C2 Déroulement des mandats</p> <p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) est responsable du bon déroulement des mandats (externes) et de la qualité des produits ou services fournis. L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) reçoit les mandats des donneurs. Il/elle prépare le matériel nécessaire et coordonne les travaux avec les personnes concernées. Il/elle planifie en continu et tient compte à cet égard des taux d'occupation variables et des fluctuations du personnel. En cas de défaut, de vice ou de réclamation, l'accompagnant(e) socioprofessionnel(le) en discute avec le donneur d'ordre et s'efforce de trouver une solution, en tenant compte des spécificités de la branche. Enfin, il/elle s'occupe de toutes les procédures administratives durant tout le déroulement du mandat.</p>	<p>L'accompagnant(e) socioprofessionnel(le)...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de réceptionner les mandats des donneurs d'ordre et de les exécuter correctement. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une vaste palette de techniques de communication et de négociation. dispose de connaissances suffisantes concernant les différents processus de travail, et spécialement concernant le déroulement de mandats. dispose d'une bonne connaissance de la branche et des exigences du marché du travail. dispose de bonnes connaissances en matière de gestion d'entreprise. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de garantir la qualité des produits et services demandés. sait réagir avec souplesse aux modifications des conditions-cadres. sait garder une vue d'ensemble dans les situations stressantes. est prêt(e) à assumer son rôle d'encadrement.

	<p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de concilier les besoins des client(e)s et des donneurs d'ordre. est capable d'évaluer de manière professionnelle les ressources nécessaires pour un type de travail donné.
--	---

3.4 Domaine de compétences opérationnelles D Développement et entretien de réseaux

Situation de travail	Critères de performances
<p>D1 Collaborer avec des différentes parties prenantes</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle évolue entre les usagers-ères (avec le cas échéant leurs proches), les employeurs et l'organisme chargé du financement. Il/elle s'efforce de mettre en place une collaboration bonne et constructive avec tous les participants, communique régulièrement et annonce les éventuels incidents rapidement et en recourant aux structures prévues. Dans le sens d'un bon entretien de réseau, il/elle reste en règle générale interlocuteurs-trices pour des questions ou préoccupations sur toute la durée d'une mesure.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de collaborer de manière professionnelle avec différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose des connaissances sur la manière de développer et d'entretenir efficacement un réseau. dispose d'une large palette de techniques de communication et de négociation ainsi que de techniques pour un conseil constructif (orienté solutions). dispose de bonnes connaissances sur les principales organisations partenaires et leurs domaines de compétence respectifs. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est motivé-e d'agir en tant que partenaires fiables et «incontournables» avec les parties prenantes, en respectant les délais et les structures prévues. est disposé-e à entretenir contacts allant au-delà de la prestation convenue. s'efforce de défendre de manière convaincante son point de vue «d'expert-e» en tant que job coach face aux parties prenantes. a conscience de l'importance d'une collaboration continue et constructive avec les parties prenantes et respectent le secret professionnel. a conscience de l'importance des différences culturelles et entre en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. a conscience de l'importance d'un réseau large et bien entretenu. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer la gravité d'incidents et de les annoncer dans les meilleurs délais à l'instance compétente. est en mesure d'évaluer correctement les informations sur la base de critères prédéfinis (destinataires, moment d'une action, contenus, etc.).
<p>D2 Collaboration interdisciplinaire</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle participe à des discussions interdisciplinaires ou les anime. Il/elle participe activement aux discussions en adoptant le point de vue de sa spécialité, présente son évaluation de l'utilisateur-</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de collaborer de manière interdisciplinaire constructivement.

<p>ère et appuie ses affirmations sur des exemples concrets. En collaboration avec les parties impliquées, il/elle évalue où l'utilisateur se trouve, coordonne les objectifs des différents domaines et prend des mesures au besoin.</p>	<p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, la présidence/ modération de séances. fait preuve d'un savoir de base spécifique à l'utilisateur. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est disposé-e de collaborer de manière constructive avec des personnes de différentes disciplines et de s'engager activement dans cette collaboration. s'efforce à défendre les évaluations relatives à l'utilisateur de manière professionnelle et à présenter leur point de vue à l'aide d'exemples. a conscience de l'importance de son point de vue d'expert-e et de son rôle en tant que spécialiste en insertion professionnelle. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer où l'utilisateur se situe par rapport à une possible intégration et d'adapter les objectifs et le cas échéant les mesures en conséquence.
<p>D3 Collaboration à des projets interdisciplinaires</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle collabore à des groupes de projets socioprofessionnels et interdisciplinaires (p. ex. au sein de l'institution). Il/elle travaille au développement de nouveaux processus et à l'amélioration des processus existants teste ces nouveautés et fournit un feedback structuré.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de collaborer activement et de manière constructive à des projets interdisciplinaires. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> de solides connaissances spécialisées dans le domaine de l'insertion professionnelle. dispose de bonnes connaissances méthodologiques en matière de gestion de projets. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de rechercher et de mettre en place des compromis. est capable de collaborer avec des personnes de différentes disciplines. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'adopter une démarche socioprofessionnelle en cas de divergences d'opinions et d'argumenter ses propos.
<p>D4 Accompagner les responsables auprès de l'employeur</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle accompagne les usagers-ères mais également les employeurs auprès desquels ils/elles travaillent ou sont en formation. Il/elle est à la disposition des divers employeurs (et des personnes responsables auprès de ces employeurs) en tant qu'interlocuteurs-trice en cas de questions et de problèmes. Selon les besoins des employeurs, il/elle les accompagne de manière plus ou moins étroite, et prend régulièrement contact de manière spontanée, pour se renseigner sur l'état de la situation. Le/la spécialiste en insertion professionnelle met au besoin à la disposition des em-</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de soutenir les personnes responsables auprès de l'employeur, en tenant compte des besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une palette de méthodes et d'instruments pour évaluer les besoins de l'employeur. possède de très bonnes connaissances des différents services spécialisés et des différentes offres de soutien. dispose de bonnes connaissances du domaine de tâches, des conditions-cadres, des compétences et du jargon de l'employeur. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de formuler et de préparer les informations dans un langage approprié pour le groupe-cible.

<p>ployeurs des outils auxiliaires (p.ex. rapports, listes de contrôle, comptes rendus, etc.) afin de soutenir les processus et l'administration et établit des liens avec les services spécialisés compétents. Si l'usager-ère vient à quitter le poste, le/la spécialiste en insertion professionnelle offre à l'employeur un soutien correspondant à ses besoins et font en sorte que l'employeur puisse comprendre la rupture dans un contexte assez large.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • s'efforce d'être disponibles pour l'employeur en tant qu'interlocuteurs-trices en cas de questions ou problèmes. • est motivé-e à être en contact régulièrement et de manière proactive avec les employeurs et à les soutenir au besoin de manière ciblée à l'aide de moyens auxiliaires ou d'informations sur des services spécialisés spécifiques. • a conscience de l'importance d'entretenir des contacts de confiance et professionnels avec les employeurs. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer sous quelle forme et sous quelle intensité les employeurs ont besoin de soutien, et de prendre les démarches appropriées.
<p>D5 Etablir des réseaux avec des employeurs potentiels</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle s'efforce, au moyen de méthodes appropriées, de développer des réseaux incluant des employeurs potentiels pour leurs usagers-ères. A cet effet, il/elle recourt aux contacts existants de l'ensemble du personnel de l'institution ainsi que des usagers-ères. En particulier, le/la spécialiste en insertion professionnelle se met en lien avec des sociétés des environs proches. Selon le setting, il/elle négocie des contrats de partenariats aussi longs que possible pour des places de formation, de stage et de travail et engage des négociations quant aux conditions d'engagement des usagers-ères, il/elle cherche de manière ciblée, en fonction du profil et des souhaits des usagers-ères, de possibles employeurs. Dans la mesure du possible, le/la spécialiste en insertion professionnelle invite les employeurs potentiels et existants à des événements, pour favoriser le développement de réseaux. Lors de contacts avec des employeurs potentiels, il/elle fait tout son possible pour leur présenter ses projets de manière convaincante. Le cas échéant, il/elle propose aux employeurs des journées de travail «à l'essai» ou des projets pilotes appropriés ou leur indique quels pourraient être les avantages pour leur entreprise (gain d'image, revalorisation de l'entreprise vers intérieur et extérieur, etc.). Le/la spécialiste en insertion professionnelle répertorie les employeurs de manière systématique, enregistre de manière suivie les événements et l'état de la situation et maintient ainsi les données à jour. Au besoin, il/elles effectue une recherche active d'informations.</p> <p>Une coopération doit également tenir compte des risques pris par l'entreprise, de l'ouverture dont elle fait preuve, du temps investi, de la position adoptée dans ce contexte, etc.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de construire activement des réseaux comprenant de potentiels employeurs. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de connaissances approfondies sur les sources et les méthodes de recherche. • fait preuve de connaissances bien fondées concernant les branches, les entreprises et les associations de type «unions patronales» dans leur région. • dispose d'une large palette de techniques de conduite d'entretien et de négociation. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de convaincre de manière proactive, systématique et constructive des employeurs potentiels de la région de s'intéresser à leurs usagers-ères, en visant des contrats de partenariat durable. • est motivé-e à inviter des employeurs potentiels et existants à des manifestations et à leur présenter de manière professionnelle l'utilité d'une coopération. • a conscience de l'importance du recours au langage de l'économie et d'une manière professionnelle de se présenter pour une collaboration prometteuse avec des employeurs. • a conscience des données économiques et conditions-cadres des entreprises et entretient en contact avec l'entreprise en ayant ces éléments à l'esprit. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer leur stratégie de construction et de prendre des mesures concernant les démarches nécessaires pour un partenariat durable.
<p>D6 Bonne défense des aspirations des usagers-ères</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle s'engage en faveur de leurs usagers-ères face à des employeurs potentiels, en mettant en évidence leurs forces et leurs ressources. Il/elle montre aux employeurs comment le recours</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de positionner leurs usagers-ères de manière favorable auprès d'employeurs potentiels.

<p>à un-e usager-ère peut créer une situation win-win. Selon la réaction, il/elle adapte l'argumentation, entretient en discussion avec leur interlocuteur, répond à des questions, prend note des objections et y répondent, parfois en les relativisant.</p>	<p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies dans le domaine des techniques d'argumentation et de la réaction face aux objections. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de mettre en évidence face aux employeurs potentiels les forces et ressources des usagers-ères et de relativiser les objections de manière professionnelle en respectant les dispositions relatives à la protection des données. est prêt à écouter activement, à aller vers leur vis-à-vis et à prendre en considération les souhaits et les préoccupations. a conscience de l'importance d'un bon positionnement de l'utilisateur face à l'employeur et d'une communication bien argumentée. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer les objections et d'en déduire des arguments efficaces mettant en évidence les avantages d'une collaboration.
--	---

3.5 Domaine de compétences opérationnelles E : Automanagement

Situation de travail	Critères de performances
<p>E1 Organiser les relations de manière professionnelle</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle est bien conscient-e de son rôle et organise de manière professionnelle la relation avec son/sa usager-ère, l'équipe, les supérieurs et d'autres parties prenantes. Pour ses contacts avec les usagers-ères, le/la spécialiste en insertion professionnelle respecte les règles de base de l'organisation et observe ses liens avec les usagers-ères ainsi que les effets de sa communication. Pour ses liens avec les usagers-ères, il/elle évite les préjugés, travaille avec les ressources dont dispose l'utilisateur et réagit de manière saine et professionnelle en cas d'échecs. Il/elle entretient en relation avec l'utilisateur et rend les processus d'apprentissage possibles. Il/elle crée une base de confiance pour la collaboration, est conscient de son rôle et de sa mission par rapport à l'utilisateur et incarne les valeurs et normes de l'institution. Dans les liens avec les usagers-ères, il/elle supporte les tensions et maîtrise les situations difficiles et les conflits de manière professionnelle. Si son impartialité est fortement compromise, il/elle le reconnaît et réagit de manière appropriée.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de mettre en place des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'un répertoire professionnel de techniques et outils pour la réflexion personnelle, la clarification des rôles et la prise de distance et leur application. dispose d'une large palette de techniques de communication et de gestion de conflits. possède de très bonnes connaissances opérationnelles en ce qui concerne la problématique proximité-distance. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est disposé-e à entretenir des relations professionnelles avec l'utilisateur, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance. est disposé-e à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec l'utilisateur et de travailler en tenant compte des ressources disponibles de l'utilisateur, sans préjugés. s'efforce d'entretenir des relations professionnelles avec l'utilisateur, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance.

	<ul style="list-style-type: none"> • a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. • a conscience de son rôle d'exemple. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'analyser leur rapport avec les parties prenantes et de prendre les démarches appropriées.
<p>E2 Entretenir ses propres ressources</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle est capable d'assumer des tâches parfois pénibles et veille à se maintenir en bonne santé psychique et physique. Il/elle a une très bonne connaissance de lui-même/d'elle-même, se respecte, et réfléchit à son comportement et à son rôle; il/elle en tire des conclusions pour son propre comportement et adapte celui-ci en conséquence. Il/elle est capable d'identifier ses propres émotions et la manière dont il/elle vit les événements, et de rechercher en toute situation, activement, un regard extérieur. A cet effet, le/la spécialiste en insertion professionnelle participe régulièrement à des entretiens sous la forme d'intervisions (conseils entre collègues), de supervisions ou de discussions d'équipe. Dans le cadre de ces discussions, il/elle échange sur les difficultés professionnelles, discute de situations pesantes et d'événements frustrants avec des usagers-ères ainsi que de questions concernant la collaboration en équipe. Il/elle analyse son attitude face à l'usager-ère, approfondit éventuellement son compréhension de la situation complexe dans laquelle se trouve l'usager-ère, discute d'une nécessaire prise de distance face aux problèmes de l'usager-ère ainsi que de la possibilité (et des limites) de favoriser le développement des usagers-ères dans le cadre de leur travail. Sur la base de ces échanges sur les observations et les expériences dans le travail au quotidien avec l'usager-ère et sur la base de l'activité de réflexion commune, il/elle tire des conclusions pour son activité et en déduit éventuellement des mesures à prendre. Le/la spécialiste en insertion professionnelle veille à un équilibre personnel par rapport à son activité professionnelle et prend de manière délibérée différentes mesures pour la récupération. Il/elle veille régulièrement à un équilibre d'intérêts, réfléchit à ses ressources en énergie et fixe des limites claires dans son organisation du travail, afin de garder un bon équilibre. Si nécessaire, le/la spécialiste en insertion professionnelle parle suffisamment tôt à ses supérieurs hiérarchiques de problèmes en ce domaine et prennent des mesures pour pouvoir se «régénérer».</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'organiser leur propre management des ressources de manière efficace. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une compréhension approfondie du domaine du management des ressources. • fait preuve de connaissances opérationnelles bien fondées en ce qui concerne le rapport au stress. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. • est disposé -e à réfléchir régulièrement à leurs propres émotions et à leur ressenti et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée. • a conscience de l'importance d'un management sain des ressources. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de réfléchir à leurs ressources personnelles en énergie, à reconnaître s'il y a un problème et à prendre des mesures personnelles concrètes.

<p>E3 Gérer les champs de tension</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle gère de manière professionnelle les différents champs de tension qu'il/elle rencontre dans son quotidien professionnel. Il/elle effectue une pesée des besoins des différentes parties prenantes (usagers/ères et leurs proches, organisme chargé du financement, employeur) et des différentes exigences y relatives. Il/elle doit traiter correctement les différentes parties prenantes, sans avantager l'une ou l'autre, et savoir faire face aux conflits d'objectifs. En particulier, le/la spécialiste en insertion professionnelle essaie d'intégrer tous les acteurs participants d'une manière telle que les conditions-cadres soient clarifiées et que tous tirent à la même corde, tout en veillant à ne pas créer de faux espoir.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de trouver un équilibre, de manière professionnelle, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies en ce qui concerne les conditions-cadre de l'organisme chargé du financement et les exigences du marché du travail. fait preuve de connaissances bien fondées dans le domaine de la qualité des prestations. possède de bonnes connaissances en ce qui concerne les besoins et les exigences des domaines économie et social. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous. est disposé-e à soutenir les usagers-ères avec une attitude visant l'autonomie. a conscience de l'importance des différentes exigences des parties prenantes et de la recherche d'une solution constructive et respectant les principes de l'économie. est conscient de la mission de service de son organisation. est disposé à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'analyser les conflits d'objectifs et d'en déduire des solutions communes judicieuses.
<p>E4 Encourager les innovations dans le propre domaine de travail</p> <p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle est attentif/ve aux changements apparaissant dans son domaine de travail. Il/elle observe les tendances et évolutions économiques, politiques et sociales, en tiennent compte et en déduisent des mesures concrètes pour le développement de leur domaine de travail. Ces mesures sont prises sous une forme appropriée (p.ex. groupes de projet, travail de relations publiques, auprès des cadres, au sein d'équipes interdisciplinaires) et le/la spécialiste en insertion professionnelle participe activement aux discussions sur le développement de la profession et du domaine de travail.</p>	<p>Le/la spécialiste en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'initier, d'encourager et d'organiser les innovations dans son propre domaine de travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de bonnes connaissances en ce qui concerne les tendances et évolutions économique, politiques et sociales. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de présenter leurs propres idées d'innovations, sous une forme appropriée, concernant le développement du propre domaine de travail. a conscience de l'importance des changements et de la nouveauté dans son propre domaine de travail. est disposé-e à faire face aux changements et à la nouveauté avec curiosité et ouverture. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer les tendances économiques, politiques et sociales et de prendre des mesures concrètes pour le développement de leur domaine de travail.