

**Profil de qualification pour la profession
de la job coach /
du job coach
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 Intégration au marché du travail	6
3.2	Domaine de compétences opérationnelles B Développement et entretien de réseaux	15
3.3	Domaine de compétences opérationnelles C Automanagement	18

1 Profil de la profession

1.1 Domaine d'activité

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach accompagnent et soutiennent leurs usagers-ères avec mesures adaptées aux besoins durant la totalité du processus d'insertion dans le marché du travail. Les usagers-ères, sont des personnes pour qui l'accès au monde du travail est particulièrement difficile, pour différentes raisons, par exemple une situation de handicap physique, cognitif ou psychique, un chômage de longue durée ou le fait d'être issues de la migration.

1.2 Principales compétences opérationnelles

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach adaptent leur accompagnement en fonction des besoins des usagers-ères et les soutiennent pour qu'ils/elles acquièrent une certaine autonomie. Ils/elles procèdent à des clarifications rigoureuses de mandats et mènent des discussions d'entrée en matière avec les usagers-ères potentiels. Ils/elles clarifient ensemble le type et l'ampleur de la collaboration et tiennent compte dans ce contexte des contraintes définies par l'organisme de financement. Ils/elles accompagnent leurs usagers-ères pour l'élaboration des profils professionnels, proposent des mesures de clarification et soutiennent l'utilisateur, selon ses besoins, pour la recherche d'un poste de travail. Ils/elles procèdent si nécessaire à un matching, assurent au besoin des entraînements en lien avec le processus de candidature et accompagnent les entretiens d'embauche et au besoin l'entrée sur le marché du travail, dans le respect des prescriptions de l'organe de financement. Ils/elles mènent avec les usagers-ères et éventuellement d'autres acteurs concernés des discussions d'état de la situation, rédigent des rapports relatifs aux usagers-ères et savent mettre fin à une mesure d'accompagnement. Dans ce contexte, l'outil central de leur travail est le dialogue et les entretiens bien conduits adaptés au groupe-cible.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach poursuivent toujours, avec l'accompagnement soutenu, l'objectif d'une insertion professionnelle. A cet effet, ils/elles soignent également le contact avec les employeurs et leurs interlocuteurs, réalisent si nécessaire des interventions de crise ou clarifient des conflits. Dans un tel contexte, ils/elles assument souvent un rôle de médiation et fonctionnent comme intermédiaires entre l'utilisateur et l'employeur, ou une autre partie prenante. Un objectif possible peut être la conservation du poste de travail; sur ce point, une intervention aussi précoce que possible peut souvent s'avérer très utile.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach 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 professionnels dans des équipes interdisciplinaires ou collaborent dans des projets interdisciplinaires. En tant qu'intermédiaire entre l'utilisateur et le marché du travail, ils/elles aident l'utilisateur à présenter ses attentes, ses aspirations et ses possibilités aux responsables du côté de l'employeur.

Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach 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


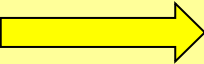
Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach travaillent dans un environnement de travail très exigeant. Différentes parties prenantes y ont différents besoins : usagers-ères, proches, autres experts du domaine, instances assignantes, financeurs et employeurs. Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach doivent trouver un équilibre entre différents besoins et savoir gérer de manière professionnelle les conflits d'objectifs. L'accompagnement soutenu répondant aux besoins de l'utilisateur est toujours au centre des préoccupations, dans la perspective d'une intégration dans le marché du travail.

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, également une composante importante au niveau social. Les spécialistes en insertion professionnelle dans la spécialité job coach fournissent par leur travail également une contribution essentielle dans ce sens. Ils/elles apportent leur soutien à des êtres humains qui, pour des raisons les plus diverses, rencontrent des difficultés dans la recherche d'un emploi, au moment de commencer une activité professionnelle ou pour conserver un poste; le soutien se fait au moyen de mesures adaptées aux besoins, en vue d'une insertion professionnelle réussie.

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	Intégration au marché du travail	A1 Procéder à la clarification du mandat	A2 Mener des entretiens de départ	A3 Procéder à des clarifications	A4 Soutenir les usagers-ères pour l'élaboration d'un profil professionnel	A5 Soutenir les usagers-ères pour la recherche d'un poste de travail	A6 Fournir un entraînement pour le processus de candidature
		A7 Accompagner un-e usager-ère à un entretien d'embauche	A8 Accompagner l'entrée de l'usager-ère sur le marché du travail	A9 Soutenir les usagers-ère après l'entrée sur le marché du travail	A10 Mener des interventions de crise	A11 Mener des discussions d'état de la situation	A12 Rédiger des rapports concernant les usagers-ères
		A13 Mener des entretiens difficiles avec l'usager-ère	A14 Clarifier les conflits	A15 Mettre fin à une mesure d'accompagnement			
B	Développement et entretien de réseaux	B1 Collaborer avec des différentes parties prenantes	B2 Collaboration interdisciplinaire	B3 Collaboration à des projets interdisciplinaires	B4 Accompagner les responsables auprès de l'employeur	B5 Etablir des réseaux avec des employeurs potentiels	B6 Bonne défense des aspirations des usagers-ères
C	Automanagement	C1 Organiser les relations de manière professionnelle	C2 Entretenir ses propres ressources	C3 Gérer les champs de tension	C4 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 A Intégration au marché du travail

Situation de travail	Critères de performances
<p>A1 Procéder à la clarification du mandat</p> <p>Les nouveaux-elles usagers-ères prennent eux-mêmes/elles-mêmes contact avec le/la job coach ou l'organisation ou bien ils/elles sont transmis par l'organisme chargé du financement et obtiennent des informations sur les offres existantes. Le/la job coach procède à la clarification du mandat avec le/la nouvel-le usager-ère et au besoin avec d'autres personnes impliquées et recherche – en fonction du contexte – de premières informations sur la situation et sur la motivation, ou il/elle effectue une première clarification des exigences, p.ex. en ce qui concerne la rémunération envisagée. Dans le cadre de la clarification du mandat, le/la job coach décide s'il/elle accepte le mandat et détermine quels sont les objectifs généraux (p.ex. développement de compétences clés / capacité à un travail de base, formation, reconversion ou soutien pour la recherche d'un poste de travail, etc.) ou s'il/elle refuse le mandat et communique la décision sous la forme appropriée. Selon la situation, la clarification du mandat peut être effectuée soit par le/la supérieur-e hiérarchique ou selon les instructions de l'organisme chargé du financement.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de procéder à une clarification de mandat avec compétence et de manière complète. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies dans le domaine des différentes assurances sociales. fait preuve d'un savoir de base spécifique à l'usager-ère. dispose de connaissances opérationnelles en ce qui concerne les manières de procéder pour le concept de «supported employment», les différentes approches pour le travail avec l'usager-ère ainsi que la clarification de mandat. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de procéder à une clarification systématique du mandat, avec intégration active de l'usager-ère. est disposé-e, à communiquer la décision sous une forme appropriée en cas de refus de mandat et à recommander quelqu'un qui pourrait convenir pour l'usager-ère ou à indiquer d'autres possibilités. Est conscient-e de l'importance d'une bonne collaboration avec les instances assignantes. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure, dans le cadre de la clarification de mandat, d'évaluer s'il/elle peut/doit accepter ou refuser le mandat, afin de communiquer la décision de manière argumentée. est à même d'évaluer comment et avec quelles sources il/elle peut acquérir et consulter des informations sur des particularités liées aux personnes ou aux groupes cibles.

<p>A2 Mener des entretiens de départ</p> <p>Le/la job coach mène un ou plusieurs entretiens avec l'utilisateur, éventuellement en présence d'autres personnes impliquées. Il/elle prend note de la situation de l'utilisateur (parcours professionnel, arrière-plan professionnel et privé / situation familiale, hobbies, intérêts, situations financières, certificat médical quant à ce qui peut raisonnablement être exigé de la personne, traitement médical, etc.). Il/elle lui demande quels sont ses souhaits, aspirations, objectifs et idées (salaire, lieu de travail, profession, etc.). En discussion avec l'utilisateur il/elle établit un plan d'action avec objectifs et mesures. Dans ce contexte, il/elle met en lumière des perspectives et intègre une planification de carrière. Le cas échéant, il/elle prend en outre en considération les objectifs prescrits par l'organisme chargé du financement (p.ex. accompagnement lors de la recherche de poste, lors de l'entrée en fonction à un nouveau poste, dans une reconversion/formation ou une reprise du travail à l'ancien lieu de travail). Il est éventuellement convenu d'une levée de l'obligation de garder le secret ou d'une procuration si l'utilisateur suit un traitement médical ou psychologique/psychothérapeutique. Le/la job coach sensibilise l'utilisateur à l'objectif et mentionne les conditions indispensables pour pouvoir atteindre cet objectif. Il/elle fait signer à l'utilisateur une déclaration d'accord. Suite à l'entretien, le/la job coach établit un dossier d'utilisateur et l'enregistre. En outre, il/elle informe toutes les personnes impliquées du type de collaboration et du contenu de celle-ci.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de réaliser des entretiens de départ appropriés à la situation en prenant en considération toutes les informations pertinentes et en impliquant l'utilisateur et d'autres acteurs concernés. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances opérationnelles approfondies en ce qui concerne la conduite d'entretiens, la présidence/modération de séances. dispose de connaissances méthodologiques pour renforcer les utilisateurs dans leurs efforts pour s'affirmer. fait preuve de connaissances approfondies en ce qui concerne le domaine des exigences du marché du travail. fait preuve d'un savoir de base spécifique à l'utilisateur. possède de très bonnes connaissances en matière d'utilisation des logiciels de gestion des cas et de systèmes de saisie des utilisateurs ainsi que de règles sur la protection des données. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce d'argumenter et de décider de manière professionnelle dans le champ de tension entre tension entre objectifs de l'organisme chargé du financement, conditions-cadre institutionnelles et possibilités/besoins de l'utilisateur. a conscience de l'importance de la déclaration d'accord et le cas échéant de la levée de l'obligation de garder le secret. a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. Est disposé-e d'entretenir des relations professionnelles avec l'utilisateur, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance. s'efforce de recueillir les souhaits et les manières de voir de l'utilisateur de manière nuancée. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer de manière large le contexte de l'utilisateur afin de prendre les mesures qui s'imposent.
<p>A3 Procéder à des clarifications</p> <p>Si nécessaire et si c'est judicieux, le/la job coach engage des clarifications complémentaires en accord avec l'utilisateur. Celles-ci peuvent être effectuées à l'interne ou à l'externe et sont dans certains cas exigées par l'organisme chargé du financement. Le/la job coach définit un setting approprié pour les clarifications. Dans le cas de clarification de prestations possibles dans un atelier, le/la job coach réfléchit lors de la clarification aux possibilités de travail de l'utilisateur (quelles tâches pourraient lui être confiées?). Il/elle procède à l'interne à des clarifications ciblées (p.ex. observations par accompagnant-e-s</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de réaliser des clarifications individuelles et sur mesure en ce qui concerne de possibles lieux d'engagement et activités professionnelles. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances professionnelles en matière de méthodes et instruments pour l'évaluation des compétences. dispose de connaissances professionnelles en matière de techniques de feedback.

<p>socioprofessionnel-le-s dans l'atelier) ou demande aux supérieurs hiérarchiques des usagers-ères en question de leur fournir un feed-back. Si aucune clarification par observation n'est prévue, le/la job coach évalue les compétences, besoins et «modèles de maîtrise» des usagers-ères principalement au moyen d'entretiens structurés ainsi que de prises de renseignements auprès de tiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • possède des connaissances professionnelles des critères déterminants pour la clarification. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est disposé-e, de prendre en considération les souhaits et idées/conceptions des usagers-ères. • a conscience de l'importance d'un setting approprié pour les clarifications avec l'ensemble des principales parties prenantes. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • peut évaluer la nécessité de clarifications complémentaires approfondies, en vue de préciser de premières réflexions, pour délimiter un domaine d'engagement pertinent et une activité professionnelle convenant à l'utilisateur en question. • est en mesure d'évaluer les compétences, besoins et modèles de maîtrise de l'utilisateur afin de prendre des mesures pour des démarches appropriées. • est en mesure d'évaluer ses propres compétences de manière fiable, en recourant au besoin à des expert-e-s.
<p>A4 Soutenir les usagers-ères pour l'élaboration d'un profil professionnel</p> <p>En collaboration avec les usagers-ères, le/la job coach planifie l'élaboration du profil professionnel individuel. Il/elle discute les souhaits de l'utilisateur en ce qui concerne les activités professionnelles et l'employeur potentiel et mettent en lien ces éléments et les possibilités, ressources et limites de l'utilisateur. Au besoin, et avec l'accord du concerné, le/la job coach recueille une évaluation auprès de spécialistes et éventuellement dans l'environnement de l'utilisateur/de l'utilisatrice et, en y alliant sa propre estimation, établissent une image générale de leur utilisateur. En outre, il/elle évalue le vécu de l'utilisateur, les restrictions et ressources concernant l'exercice d'une profession ainsi que les conclusions issues d'éventuelles clarifications. Il/elle décrit les possibilités professionnelles et perspectives de l'utilisateur, en discutant avec l'utilisateur, envisageant dans quelles professions l'utilisateur pourrait se sentir bien, étant donné son profil spécifique. Le réseau dans lequel s'inscrivent les usagers-ères est également pris en compte par le/la job coach. Sur la base de ces informations, il/elle établit en collaboration avec les usagers/ères un bilan de compétences/un profil professionnel, qui mettent notamment en évidence leurs capacités et forces. Il/elles évite que l'utilisateur ne se surévalue.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de réaliser un profil professionnel réaliste en collaboration avec l'utilisateur. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de larges connaissances en matière de professions et de champs professionnels. • fait preuve de connaissances bien fondées du marché du travail et des exigences du marché du travail. • dispose de connaissances opérationnelles en matière de conduite d'entretiens et de présidence/modération de séances. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de prendre en considération une adéquation optimale entre utilisateur et activité professionnelle pour éviter des nouveaux échecs. • s'efforce de mettre en place des échanges interdisciplinaires constructifs. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer de manière globale les souhaits d'activité professionnelle de l'utilisateur en ce qui concerne les compétences, les ressources, les restrictions, ressources et les exigences, afin d'élaborer un profil professionnel réaliste en collaboration avec l'utilisateur. • sait évaluer ses propres limites professionnelles, et de prendre des mesures appropriées au besoin.
<p>A5 Soutenir les usagers-ères pour la recherche d'un poste de travail</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p>

<p>Le/la job coach soutient les usagers-ères – dans certains cas après une éventuelle préparation préalable – pour la recherche d’une activité professionnelle correspondant à leur profil professionnel ou d’une place de formation.</p> <p>il/elle encourage et soutient les usagers-ères dans la recherche d’un poste de travail de manière autonome. Dans ce contexte, il/elles discute avec eux/elles de la manière de procéder pour trouver un employeur et un poste qui conviennent et utilisent pour cela éventuellement le réseau de l’usager-ère. il/elle soutient les usagers-ères pour l’élaboration de dossiers de candidature. Au besoin, il/elle contacte (après en avoir discuté avec l’usager-ère) des employeurs potentiels et discutent avec eux différentes possibilités d’engagement (p.ex. stage, engagement standard, poste pour acquérir de la pratique, etc.) et de financement. Dans certains cas de figure, le/la job coach se rend sur place pour se faire une bonne idée du poste de travail, afin de garantir qu’elle convienne dans une mesure aussi large que possible. Des coopérations durables peuvent exister avec un employeur, pour des places de stage, de formation ou de travail. Le/la job coach peut procéder en collaboration avec l’employeur à un «matching» et proposer à l’usager-ère des possibilités d’engagement correspondant à ses qualifications professionnelles. Le/la job coach discute la mesure/l’intégration avec l’usager-ère et l’employeur et établit un contact.</p>	<ul style="list-style-type: none"> est en mesure de soutenir les usagers-ères pour la recherche d’un poste de travail, et cela «sur mesure» en fonction de leurs besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> fait preuve de connaissances bien fondées en management de candidature. dispose d’un éventail de techniques de communication et de négociation ainsi que de techniques de conseil orienté vers les solutions. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s’efforce d’encourager ses usagers-ères en les renforçant dans sa responsabilité personnelle dans le sens d’une aide à l’autonomie. est disposé-e à fournir aux usagers-ères, au besoin, des contacts en vue de postes de travail potentiels. est disposé-e à proposer des chemins créatifs pour la recherche de postes de travail. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d’évaluer un matching afin de pouvoir proposer une possibilité d’engagement aux usagers-ères ayant les qualifications correspondantes.
<p>A6 Fournir un entraînement pour le processus de candidature</p> <p>Le/la job coach apporte de manière ciblée aux usagers-ères un soutien pour le développement de compétences nécessaires dans le processus de candidature. il/elle recourt à cet effet des méthodes et settings appropriés et propose aussi bien des entraînements individuels pour une candidature que des cours de groupe sur ce thème. Le/la job coach fait part aux usagers-ères de réactions sur leur dossier de candidature et fournit si nécessaire et si c’est souhaité un soutien pour l’adaptation des documents. Il/elle aide l’usager-ère à accentuer les ressources et il/elle donne certains conseils pratiques pour formuler les points faibles et les limitations de manière positive. En outre, le/la job coach met en place des entraînements aux entretiens d’embauche. Au besoin, il/elle intègre aux formations d’autres spécialistes internes et externes (p.ex. spécialiste RH d’une entreprise, formateur-trice). Parfois, il/elle participe à des simulations d’entretiens d’embauche, lors desquels il/elle joue le rôle d’un employeur fictif.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de proposer aux usagers-ères un entraînement sur mesure pour les processus de candidature. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances opérationnelles sûres concernant l’approche «empowerment». possède des connaissances approfondies en lien avec les exigences concernant les dossiers de candidature, les processus de candidature et les entretiens d’embauche. . <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est motivé-e à intégrer d’autres expert-e-s aux démarches d’entraînement, au besoin. aconscience de l’importance d’une présentation efficace dans le cadre du processus de candidature. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d’évaluer les besoins individuels de l’usager-ère et de prendre des mesures ciblées.

<p>A7 Accompagner un-e usager-ère à un entretien d'embauche</p> <p>Si nécessaire et si souhaité par l'utilisateur, le/la jobcoach accompagne l'utilisateur à l'entretien d'embauche. Il/elle évalue dans quelle mesure l'utilisateur peut se charger de la conduite de l'entretien et en discute préalablement; dans ce contexte, l'utilisateur définit le degré de soutien. Lors de l'entretien, il/elle adopte un rôle d'intermédiaire entre usager-ère et employeur, apporte si nécessaire des explications et des arguments et tente de créer une compréhension commune de la situation. Il/elle veille à ce que la question de la rémunération soit réglée lors de l'entretien et s'engage pour que celle-ci corresponde, dans la situation donnée, aux rémunérations habituellement versées dans la branche et aux prestations, et se renseigne à ce sujet si nécessaire.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'accompagner l'utilisateur lors d'un entretien d'embauche, en fonction de ses besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose des très bonnes connaissances en communication claire et correspondant au groupe-cible. est au bénéfice de connaissances de base en économie d'entreprise et de connaissances de base de la structure des entreprises <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de se projeter dans la manière de penser, les valeurs et les normes d'employeurs. a conscience de l'importance d'une compréhension commune dans le cadre de l'entretien d'embauche. y conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer dans quelle mesure l'utilisateur peut se charger de la conduite de la discussion, et de prendre des mesures appropriées au niveau du degré de soutien, en accord avec l'utilisateur.
<p>A8 Accompagner l'entrée de l'utilisateur sur le marché du travail</p> <p>Le/la job coach accompagne l'utilisateur lors de son entrée sur le marché du travail. En accord avec l'utilisateur et l'employeur, il/elle convient d'objectifs pour la mesure ou pour le début de l'engagement et aborde si nécessaire la question d'une rémunération correspondant à la situation. Le/la job coach clarifie le cas échéant des questions relatives aux assurances et demande au besoin des adaptations du descriptif de et/ou du poste de travail ainsi que des mesures de soutien de la part de l'entreprise. Ces points donneront lieu à une convention qui sera signée par les trois parties. En plus des objectifs auxquels l'utilisateur travaillera, l'employeur s'engage à fournir un soutien et à prendre en considération certains besoins particuliers de l'utilisateur. Outre un interlocuteur auprès de l'entreprise, l'implication/participation et l'information de l'employé-e seront également définis en commun. En outre, les parties définissent quelle forme devra prendre l'accompagnement par le/la job coach (type et intensité des contacts). Le job coach conduit ce processus, prend note des questions et y répond. Selon les cas, le/la job coach accompagne l'entrée d'un-e usager-ère avec des mesures supplémentaires d'accompagnement.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'accompagner le processus d'intégration d'utilisateurs au marché du travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> fait preuve de connaissances bien fondées dans le domaine de la sécurité au travail, de la protection de la santé et des assurances sociales. dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens et de présidence/ modération de séances. a des connaissances sûres des facteurs de succès et des obstacles en ce qui concerne l'entrée sur le marché du travail. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de convenir avec l'utilisateur et l'employeur ou son/sa représentant-e des conditions-cadres les plus importantes pour un engagement professionnel. a conscience de l'importance de son rôle d'intermédiaire dans le processus.

	<p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer de manière fiable le besoin de soutien de l'utilisateur et de donner une forme appropriée à l'accompagnement.
<p>A9 Soutenir les usagers-ères après l'entrée sur le marché du travail</p> <p>Le/la job coach accompagne les usagers-ères après leur entrée sur le marché du travail en tenant bien compte de la spécificité du cas. Selon le setting, cette phase fait partie de la mesure ou a lieu uniquement sur la base des besoins de l'utilisateur. Le/la job coach reste en contact avec l'utilisateur et l'employeur, en tant qu'interlocuteur, afin de garantir la durabilité de l'intégration au marché du travail ou du maintien à la place de travail. Selon le besoin de soutien de l'utilisateur, le/la job coach détermine un type d'accompagnement approprié et une intensité d'accompagnement. Il/elle accompagne les usagers-ères au moyen de mesures individuellement appropriées, les encourage, les renforce et les soutient en cas de questions ou problèmes. En collaboration avec les usagers-ères, le/la job coach élabore des stratégies de maîtrise de situations, pour faire face aux exigences de la place de travail et pour pouvoir s'intégrer à une équipe. En cas de setting institutionnel et si cela le permet les usagers-ères sont soutenus par le/la job coach jusqu'à ce qu'une séparation paraisse judicieuse et qu'elle soit souhaitée par l'utilisateur.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de soutenir l'utilisateur après son entrée dans le marché du travail, et cela spécifiquement selon le cas. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une palette de techniques de communication et de négociation ainsi que de techniques de conseil orienté solutions. a des connaissances méthodologiques en coaching et médiation. possède des connaissances bien fondées des facteurs de succès durable pour l'intégration au marché du travail. 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 à élaborer en accord avec les usagers-ères des stratégies individuelles de maîtrise des situations. est motivé-e à collaborer avec l'employeur (ou la personne qui s'occupe de l'utilisateur) dans une attitude coopérative et constructive, et à être disponibles comme interlocuteurs-trices. a conscience de l'importance d'un accompagnement individuel et conforme aux besoins. a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer de quelle forme d'accompagnement l'utilisateur a besoin pour qu'il soit possible de définir un accompagnement approprié (type et intensité). sait évaluer ses propres limites professionnelles et au besoin prendre des mesures appropriées.
<p>A10 Mener des interventions de crise</p> <p>Si des usagers-ères ayant des problèmes aigus s'adressent au/à la job coach, celui/celle dernier/ère effectue une intervention de crise, afin que la place de travail soit conservée dans toute la mesure du possible. C'est par exemple le cas lorsqu'un-e utilisateur perd sa motivation et qu'une menace pèse sur le maintien de la mesure ou du rapport de travail. Le/la job coach analyse la situation et décide rapidement de la mesure la plus opportune pour empêcher une interruption de la mesure ou la perte de la place de travail.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure, de réaliser des interventions de crise en faveur du maintien du poste de travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies dans le domaine des interventions de crise et des mesures pour interventions de crise.

	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de réagir rapidement, de manière flexible et en gardant bien en vue l'objectif dans des situations de crise. • a conscience qu'il est important qu'il/elle est accessibles. • a conscience de l'influence possible de facteurs personnels et extérieurs sur une situation de crise. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer rapidement une situation de crise, de déceler un manque de motivation ou une menace de rupture, et d'en prendre des mesures immédiates opportunes.
<p>A11 Mener des discussions d'état de la situation</p> <p>A intervalles réguliers, le/la job coach mène des discussions d'état de la situation avec les usagers-ères. Il/elle invite l'utilisateur-ère et – en fonction de la situation – éventuellement d'autres acteurs. Le/la job coach conduit la discussion. En collaboration avec les participants, il/elle discute de l'état de la situation, demande l'évaluation des personnes impliquées, élabore ensemble des perspectives pour le futur professionnel et met éventuellement d'autres mesures en discussion. Si le/la job coach constate certains déficits de compétences pour l'utilisateur-ère, le/la job coach clarifie la situation en en discutant avec lui/elle et envisage différentes mesures et discute d'un possible plan de carrière. Pour le reste de l'accompagnement des usagers-ères, le/la job coach s'en tiendra soit au processus d'encouragement prévu par l'institution soit à un processus élaboré en collaboration avec l'utilisateur-ère et l'adaptera de manière flexible aux besoins et objectifs ainsi qu'au niveau de compétence de l'utilisateur-ère.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de mener des discussions d'état de la situation avec les participants appropriés (avec un objectif en vue). <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de connaissances opérationnelles approfondies en ce qui concerne la conduite d'entretiens et de la présidence/modération de séances. • Dispose de très bonnes connaissances en communication adaptée au groupe-cible et bien compréhensible. • possède des connaissances opérationnelles bien fondées dans le domaine de la technique de convention d'objectifs. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de garantir une approche professionnelle du champ de tension entre objectifs de l'organisme chargé du financement, conditions-cadre institutionnelles et possibilités/besoins de l'utilisateur-ère. • est disposé-e à prendre au sérieux les déficits de compétences chez les usagers-ères et à discuter de mesures pertinentes avec les usagers-ères à ce sujet. • a conscience de l'importance de réaliser régulièrement des discussions d'état de la situation avec l'utilisateur-ère, le cas échéant avec d'autres participants concernés. • est disposé-e à formuler des objectifs réalistes en collaboration avec l'utilisateur-ère et au besoin à les communiquer à d'autres participants impliqués. • a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de classer les différentes évaluations des performances d'un-e usager-ère afin de pouvoir prendre des mesures concernant une solution optimale, de manière flexible et dans le cadre des objectifs, des besoins, du niveau de compétences et du processus d'encouragement.

<p>A12 Rédiger des rapports concernant les usagers-ères</p> <p>Sur la base des discussions d'état de la situation, de l'évaluation des compétences, d'autres clarifications et observations ainsi que – en cas – sur la base de prescriptions de l'organisme chargé du financement, le/la job coach rédige un rapport sur l'utilisateur. Il/elle y présente le déroulement de la mesure et évalue les compétences et l'aptitude au placement de l'utilisateur. Au besoin, il/elle en tire les conséquences appropriées (p.ex. poursuite du travail sur les objectifs existants, fixation de nouveaux objectifs, définition de mesures...) et émet des recommandations pour la suite des opérations.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure, de rédiger des rapports détaillés concernant les usagers-ères. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> fait preuve de connaissances opérationnelles sûres en ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques. dispose de connaissances bien fondées en expression écrite. dispose de connaissances spécifiques approfondies liées à sa fonction de job coach. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de manière conséquente de prendre en considération les besoins des usagers-ères, en les intégrant sous une forme appropriée dans les rapports. a conscience de l'importance d'un rapport complet, informatif et correct du point de vue formel. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de réfléchir à son rapport à la question du pouvoir et de la dépendance et au besoin de prendre les mesures appropriées.
<p>A13 Mener des entretiens difficiles avec l'utilisateur</p> <p>Le/la job coach mène des entretiens difficiles avec les usagers-ères, par exemple lorsqu'une mesure doit être interrompue ou si l'évaluation des compétences a mis en évidence qu'un-e utilisateur n'a pas les compétences requises pour la formation souhaitée ou pour le poste de travail. Le/la job coach prépare soigneusement l'entretien et procède à cet effet à une analyse approfondie de la situation. Durant l'entretien, il/elle communique de manière ouverte, avec respect et de manière objective et élabore en collaboration avec l'utilisateur de possibles solutions «alternatives».</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de mener des entretiens difficiles avec l'utilisateur de manière professionnelle et orientée vers des solutions. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances méthodologiques approfondies dans le domaine des discussions sur un conflit et dans celui de la technique de feedback. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est disposé-e, de tenir compte des besoins de toutes les parties impliquées. est disposé-e à communiquer de manière empathique, valorisante, objective, neutre, transparent et professionnelle lors de discussions difficiles. a conscience de l'importance d'une bonne préparation avant une discussion. est disposé-e à mettre l'utilisateur face à ses responsabilités dans la discussion. a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures.

	<p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'analyser de manière approfondie et objective le contexte de l'entretien difficile et de préparer l'entretien sur la base de l'analyse.
<p>A14 Clarifier les conflits</p> <p>Si des situations difficiles ou des conflits naissent et que l'utilisateur est impliqué, le/la job coach s'en occupe de manière proactive et recherche la discussion. Il/elles apporte un soutien à tous les participants dans les meilleurs délais. S'il s'agit d'un conflit entre usager-ère et employeur ou employés, le/la job coach évalue la situation, apporte du calme dans la situation et clarifie le cas lors d'une discussion dont il/elle assume la conduite. Le/la job coach assure le rôle d'intermédiaires entre les parties au conflit et se fixe comme objectif la poursuite de la collaboration, dans toute la mesure du possible. S'il s'agit d'un conflit entre job coach et usager-ère, le/la job coach replace les situations dans le contexte général et cherche à adopter une attitude «distanciée». Ici également, il/elle cherche la discussion, la désescalade et la clarification de la situation dans le cadre de discussions.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de clarifier les conflits de manière professionnelle. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances méthodologiques approfondies dans le domaine des discussions sur des conflits et dans celui de la technique de feed-back. possède les connaissances opérationnelles nécessaires pour la modération de conflits. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de consulter toutes les parties prenantes dans les meilleurs délais et de manière proactive pour une discussion. est disposé-e à clarifier les conflits de manière constructive et en cherchant la désescalade. a conscience de l'importance de sa/son rôle d'intermédiaire dans des situations de conflit. a conscience de l'importance des différences culturelles et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> sait évaluer les conflits rapidement et entamer des démarches appropriées et orientées vers une solution. est en mesure d'analyser les conflits dont ils sont chargés et à les replacer dans le contexte général, puis d'entreprendre les démarches pour fixer des limites personnelles à ce sujet.
<p>A15 Mettre fin à une mesure d'accompagnement</p> <p>Le/la job coach met un terme à l'accompagnement ou à une mesure par une discussion avec l'utilisateur et le cas échéant avec d'autres acteurs impliqués. La fin a lieu ou bien après écoulement de la durée convenue avec l'organisme chargé du financement ou bien sur demande de l'utilisateur, s'il/elle n'a plus besoin de soutien ou ne le souhaite plus. Lors d'une discussion, le/la job coach discute de l'évolution personnelle de l'utilisateur, des perspectives professionnelles et jettent un coup d'œil rétrospectif sur l'accompagnement. Dans ce contexte, il/elle fait preuve de respect envers l'utilisateur, en mettant en évidence ses ressources et capacités ainsi que, éventuellement, certains comportements problématiques. Outre le coup d'œil sur le déroulement de</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de mettre fin de manière formelle à des mesures d'accompagnement. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances de possibilités de financement alternatives (notamment autres institutions de soutien). dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens et de présidence/ modération de séances. possède de très bonnes connaissances des formalités de sortie nécessaires. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est disposé-e à résumer le processus d'accompagnement de manière synthétique et globale et à en parler.

<p>l'accompagnement, le/la job coach aborde la question de l'avenir. Selon la situation, il/elle donne certaines perspectives sur l'activité professionnelle possible ou sur certaines solutions pour un passage vers autre chose, et donne à l'utilisateur, dans le cadre de ses possibilités, des conseils et des aides (p.ex. ORP, services sociaux, Pro Infirmis, etc.). En collaboration avec l'utilisateur, le/la job coach planifie les prochaines étapes et remplit le formulaire de sortie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • a conscience de l'importance d'un entretien final dans le sens d'un petit bilan et d'une mise en perspective pour l'avenir. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'analyser le processus d'accompagnement et de communiquer à l'utilisateur des réactions utiles pour l'avenir.
--	---

3.2 Domaine de compétences opérationnelles BDéveloppement et entretien de réseaux

Situation de travail	Critères de performances
<p>B1 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>B2 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 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>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>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>B3 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>B4 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 accompagne de manière plus ou moins étroite, et prend régulièrement contact</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.

<p>de manière spontanée, pour se renseigner sur l'état de la situation. Le/la spécialiste en insertion professionnelle met à la disposition des employeurs 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"> • 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. • 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>B5 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>B6 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 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>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>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'usager-ère 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.
--	---

3.3 Domaine de compétences opérationnelles CAutomangement

Situation de travail	Critères de performances
<p>C1 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'usager-ère et réagit de manière saine et professionnelle en cas d'échecs. Il/elle entretient en relation avec l'usager-ère 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'usager-ère et incarne les valeurs et normes de l'institution. Dans les liens avec les usagers-ères, il/elle supporte</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'usager-ère, 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'usager-ère et de travailler en tenant compte des ressources disponibles de l'usager-ère, sans préjugés.

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • s'efforce d'entretenir des relations professionnelles avec l'usager-ère, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance. • 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>C2 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 vive 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'interventions (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 prend 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>C3 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>C4 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.