

# **INTÉGRATION PROFESSIONNELLE**

EXAMEN PROFESSIONNEL EN ACCOMPAGNEMENT  
SOCIOPROFESSIONNEL

EXAMEN PROFESSIONNEL EN INSERTION  
PROFESSIONNELLE

**Association suisse des organes responsables des examens professionnels d'accompagnement  
socioprofessionnel et d'insertion professionnelle**

**Directives relatives au règlement d'examen sur l'examen professionnel de**

**Spécialiste en insertion professionnelle  
avec brevet fédéral**

du 18 janvier 2024

Sur la base du règlement d'examen du 9 août 2021

## Table des matières

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduction</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1      | But des directives   | 3         |
| <b>2</b> | <b>Profil de la profession</b>   | <b>3</b>  |
| 2.1      | Organisation   | 4         |
| <b>3</b> | <b>Démarches administratives et conditions d'admission</b>                               | <b>5</b>  |
| <b>4</b> | <b>Attestations de modules</b>   | <b>8</b>  |
| 4.1      | Organisation, accès et réalisation des examens de modules                                | 8         |
| 4.2      | Durée de validité  | 8         |
| <b>5</b> | <b>Examen final</b>  | <b>8</b>  |
| 5.1      | Épreuve 1: Réfléchir sur la méthode de travail personnelle                               | 10        |
| 5.2      | Épreuve 2 : Processus professionnels clés  | 11        |
| 5.3      | Épreuve 3 : Analyse des entretiens avec un/e participant/e, une autorité ou un employeur | 12        |
| 5.4      | Synthèse des épreuves et de la pondération   | 13        |
| 5.5      | Attribution des notes  | 13        |
| 5.6      | Conditions de réussite de l'examen   | 14        |
| 5.7      | Procédure en cas d'échec à l'examen  | 14        |
| <b>6</b> | <b>Édiction</b>  | <b>14</b> |
| <b>7</b> | <b>Annexe 1: Identifications des modules</b>   | <b>15</b> |
| 7.1      | Module 1 : Planifier et clarifier les mandats  | 15        |
| 7.2      | Module 2 : Accompagner et conseiller les participant-e-s                                 | 19        |
| 7.3      | Module 3 : Agir avec les parties prenantes   | 23        |
| <b>8</b> | <b>Annexe 2: Profil de qualification</b>   | <b>27</b> |
| <b>9</b> | <b>Annexe 3: Glossaire</b>   | <b>50</b> |

## **1 Introduction**

Le brevet fédéral en tant que spécialiste en insertion professionnelle s'acquiert en passant l'examen final et les certificats de module ou attestations d'équivalence requis pour l'admission à l'examen final. Lors de l'examen final, tant les compétences énumérées dans le profil de qualification (voir annexe 2) que celles acquises par la pratique professionnelle sont vérifiées d'une manière qui englobe les différents modules. Les compétences ont été déterminées dans le cadre d'une procédure avec des expert-e-s. À cet effet, l'accent a été mis sur des situations professionnelles courantes auxquelles les spécialistes en insertion professionnelle se voient régulièrement confronté-e-s dans l'exercice de leur profession.

### **1.1 But des directives**

Les directives donnent une vue d'ensemble de l'examen professionnel fédéral aux candidates et candidats. Elles sont fondées sur le règlement d'examen relatif à l'examen professionnel de spécialiste en insertion professionnelle du 9 août 2021.

Les présentes directives comprennent :

- toutes les informations importantes concernant la préparation et la mise en œuvre de l'examen professionnel ;
- des informations sur les modules ;
- une description détaillée du contenu de l'examen final ;
- une compilation des compétences par module (identifications des modules).

## **2 Profil de la profession**

### **Domaine d'activité**

Les spécialistes en insertion professionnelle accompagnent des personnes dont l'accès au marché du travail ou le maintien en emploi est complexifié pour diverses raisons. En collaboration avec les personnes accompagnées, les spécialistes en insertion professionnelle déterminent leurs compétences et leurs souhaits par rapport au marché du travail. Ils/elles aident les participant/-e-s à formuler des objectifs appropriés et à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour les atteindre. Les spécialistes en insertion professionnelle accompagnent et soutiennent les participant/-e-s dans leur travail quotidien et coordonnent le processus d'intégration dans le marché du travail. Dans cette optique, ils/elles collaborent avec les employeurs et employeuses et d'autres offices et services compétents.

### **Principales compétences opérationnelles**

Les spécialistes en insertion professionnelle orientent leur accompagnement en fonction des besoins des participant-e-s. Ils/elles les incitent à croire en leurs propres forces et les aident à développer une aptitude à faire face à des situations difficiles. Ils/elles entendent faire évoluer les participant/-e-s de façon aussi autonome que possible dans le marché du travail. En même temps, les spécialistes en insertion professionnelle sont à l'écoute des préoccupations des employeurs/-euses, de manière à trouver ensemble la meilleure solution possible.

L'autre objectif des spécialistes en insertion professionnelle est l'insertion durable des participant/-e-s dans le marché du travail. Ils/elles clarifient soigneusement les mandats et mènent des entretiens préalables avec les participant/-e-s potentiel/-le-s. Ils/elles clarifient ensemble le type et l'étendue de la collaboration et tiennent compte d'éventuelles contraintes définies par l'organe de financement. Ils/elles accompagnent les participant/-e-s dans l'élaboration de leur profil de compétences et les soutiennent selon leurs besoins dans la recherche d'un emploi. Ils/elles procèdent à une analyse de la situation, soumettent aux participant/-e-s plusieurs choix possibles, assurent au besoin des entraînements en lien avec le processus de candidature, accompagnent les entretiens d'embauche et au besoin l'entrée dans le marché du travail, tout en respectant les prescriptions éventuelles de l'organe de financement. Ils/elles mènent avec les participant/-e-s et, le cas échéant, avec d'autres personnes concernées des entretiens de bilan, rédigent des rapports relatifs aux participant/-e-s et mettent fin aux mesures d'accompagnement.

Dans ce contexte, le dialogue et la capacité à mener et gérer des entretiens adaptés au groupe-cible sont centraux dans leur travail. Les spécialistes en insertion professionnelle soignent les contacts avec les employeurs/-euses et d'autres acteurs/-trices important-e-s. Ils/elles réagissent de manière adéquate en cas de crise et gèrent les conflits. Dans un tel contexte, ils/elles assument un rôle de modération et agissent en tant qu'intermédiaires entre les parties, surtout entre les exigences de l'employeur et employeuse et les besoins des participant-e-s. Ils/elles accordent une grande importance au développement et à l'entretien d'un réseau en vue d'une insertion professionnelle de qualité. Ils/elles travaillent de manière constructive avec les différentes parties prenantes, participent aux échanges entre professionnel-le-s dans des équipes interdisciplinaires ou collaborent à des projets.

Les spécialistes en insertion professionnelle se caractérisent par la gestion consciente de leurs propres ressources et la gestion professionnelle des relations dans le contexte du travail. Dans leur propre domaine ils observent les tendances dans et donnent de manière ciblée des impulsions de développement.

### **Exercice de la profession**

Les spécialistes en insertion professionnelle offrent leurs services en tant que salariés d'organisations ou d'entreprises ou en tant qu'indépendants sous mandat. Ils/elles gèrent leurs mandats de manière indépendante. Dans un environnement de travail exigeant, les spécialistes en insertion professionnelle travaillent avec différentes parties prenantes : les participant/-e-s et leurs proches, le corps médical, les écoles, les instances officielles, les organes de financement et les employeurs et employeuses. Les spécialistes en insertion professionnelle coordonnent activités des parties prenantes en relation avec les participant/-e-s en prenant en considération les différents besoins. Ils/elles doivent trouver au cas par cas un équilibre entre ces différents besoins et savoir gérer de manière professionnelle les éventuels conflits d'objectifs. Dans la perspective d'une insertion ou du maintien dans le marché du travail, l'accompagnement ciblé sur les besoins des participant/-e-s est toujours au centre des préoccupations, et exige un haut degré de créativité dans la recherche des solutions.

Les spécialistes en insertion professionnelle soutiennent les participant/-e-s ainsi que leur employeur/-euse de manière aussi intensive et durable que nécessaire. Par leurs activités, ils/elles promeuvent en permanence l'efficacité personnelle et l'empowerment des participant-e-s.

### **Apport de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Le travail est un facteur essentiel de succès aussi bien pour une économie durable que pour la société dans son ensemble. Les spécialistes en insertion professionnelle contribuent de manière importante à ce que des personnes puissent travailler et trouver leur place dans la société : Ils/elle soutiennent de manière ciblée l'insertion ou la réinsertion professionnelle de personnes confrontées des difficultés dans la recherche d'un emploi ou d'une formation quelle qu'en soit la raison, ou encore de personnes s'appêtant à commencer une activité professionnelle ou déjà en train de l'exercer et cherchant à la conserver.

## **2.1 Organisation**

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (Commission AQ). La Commission AQ est composée d'au moins cinq membres, nommés par le Comité de l'organe responsable pour une période administrative de trois ans (chiff. 2.11 du règlement d'examen). La liste détaillée des tâches de la Commission AQ figure au chiffre 2.2 du règlement d'examen.

L'organe responsable fait appel à une direction des examens pour la réalisation de l'examen final. Celle-ci est chargée de la mise en œuvre organisationnelle, de l'encadrement des expertes et experts et de répondre aux questions organisationnelles des candidates et candidats. À l'occasion d'une séance d'attribution des notes, elle rend compte à la Commission AQ du déroulement de l'examen final et présente les demandes d'octroi du brevet fédéral.

Les expertes et experts aux examens sont responsables de la réalisation et de l'évaluation des épreuves écrites et orales (chiff. 4.4 du règlement d'examen). Les candidates et candidats reçoivent quatre semaines avant le début de l'examen final une liste des expertes et experts pour les épreuves orales et écrites (chiff. 4.13 du règlement d'examen).

L'organe responsable fait appel à un secrétariat des examens qui se charge des tâches administratives (chiff. 2.22 du règlement d'examen). Celui-ci est entre autres responsable de la publication de l'annonce de l'examen final, il gère la correspondance avec les candidat-e-s et organise l'établissement et l'envoi des bulletins de notes et des brevets.

Les candidates et candidats peuvent s'adresser au secrétariat des examens pour toute question.

Coordonnées du secrétariat des examens:  
examen.ch  
Reitergasse 9  
Postfach  
8021 Zürich  
[info@examen-sopro.ch](mailto:info@examen-sopro.ch)  
Tél. 044 283 46 12

### **3 Démarches administratives et conditions d'admission**

Les candidates et candidats doivent respecter les étapes suivantes pour s'inscrire à l'examen final:

#### **Étape 1 : Annonce de l'examen final (chiff. 3.1 du règlement d'examen)**

L'examen final est annoncé publiquement sur le site [www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch), dans les trois langues officielles, sept mois au moins avant le début des épreuves. L'annonce précise:

- les dates des épreuves ;
- la taxe d'examen ;
- l'adresse d'inscription ;
- le délai d'inscription ;
- le déroulement de l'examen.

#### **Étape 2 : Vérification des conditions d'admission (chiff. 3.3 du règlement d'examen)**

Pour pouvoir s'inscrire à l'examen, les candidat-e-s doivent satisfaire aux conditions d'admission énoncées au chiffre 3.3 du règlement d'examen :

Sont admis-e-s à l'examen final les candidat-e-s qui :

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité, une maturité gymnasiale, une maturité spécialisée ou une qualification équivalente ;
- b) peuvent justifier après avoir achevé la formation selon lit. a) d'au moins quatre ans d'expérience professionnelle, dont deux dans un domaine apparenté, avec un taux d'occupation moyen d'au moins 80% ;
- c) peuvent justifier d'au moins douze heures de supervision par un superviseur reconnu ou une superviseuse reconnue ;
- d) ont acquis les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence nécessaires ;

La supervision d'au moins douze heures, l'expérience professionnelle et les certificats de modules doivent être attestés avant le 31 août de l'année d'examen concernée.

Les candidates et candidats sont admi-e-s sous réserve du paiement de la taxe d'examen, de la remise du rapport de réflexion complet et des attestations requises, dans les délais impartis.

#### **Formation de base**

Il est également possible d'être admis à l'examen professionnel avec une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Dans ce cas, l'expérience professionnelle générale requise est augmentée d'une année.

**Expérience professionnelle :**

Compte comme une expérience professionnelle dans le domaine une activité conforme au profil de la profession (chiff. 1.2 du règlement d'examen). L'expérience professionnelle exigée doit avoir été acquise au moment de l'inscription. L'expérience professionnelle acquise dans le cadre d'un temps partiel à moins de 80% est comptabilisée au prorata.

**Supervision :**

Dans le cadre de la procédure d'admission, les supervisions collectives et individuelles sont reconnues. Les superviseurs ont suivi une formation spécialisée reconnue en coaching, en supervision ou en conseil en organisation ou une formation équivalente en conseil et justifient d'un développement de qualité professionnelle de leur activité de supervision.

**Certificats des modules :**

Les certificats des modules suivants doivent être acquis pour l'admission à l'examen final:

- Module 1 : Planifier et clarifier les mandats
- Module 2 : Accompagner et conseiller les participant-e-s ;
- Module 3 : Agir avec les parties prenantes

Les certificats de compétence acquis dans le cadre du cours de Agogis <Job Coaching - Supported Employment> et du cours de l'Arpih <Coordinator/-trice en insertion professionnelle> seront crédités jusqu'en 2025. Si le/la candidat/e possède tous les certificats de compétence des cours mentionnés, ils sont considérés comme équivalents aux certificats de module 1 à 3 requis pour l'examen final. Si le/la candidat/e possède des preuves de compétence individuelles des cours mentionnés, la Commission AQ examine l'équivalence et la reconnaît en conséquence.

Les certificats de module obtenus auprès d'un prestataire accrédité dans le cadre de l'examen professionnel supérieur des accompagnantes socioprofessionnelles et des accompagnants socioprofessionnels seront comptabilisés jusqu'en 2028. Si la candidate ou le candidat possède tous les certificats de module dans le cadre spécifié, ceux-ci sont considérés comme équivalents aux certificats de module 1 à 4 exigés pour l'examen final. Si la candidate ou le candidat possède certains certificats de module de l'examen professionnel supérieur d'accompagnante socioprofessionnelle/d'accompagnant socioprofessionnel, la Commission AQ vérifie leur équivalence et les reconnaît en conséquence.

En cas de doute, les personnes intéressées peuvent obtenir les documents pour une clarification des conditions d'admission aux examens auprès du secrétariat d'examen. La commission de garantie de la qualité les examine moyennant des frais et rend une décision écrite. Celle-ci est à joindre à une demande d'admission ultérieure. Une décision négative est motivée et cite les voies de droit.

La Commission AQ décide notamment de la reconnaissance et de la prise en compte d'autres examens et diplômes et délivre une attestation d'équivalence moyennant des frais. À la demande des candidat-e-s, cela comprend aussi une attestation d'équivalence d'autres examens ou diplômes pour les certificats de modules.

Les informations sur les procédures d'équivalence sont à demander au secrétariat d'examen.

Les éventuels frais engendrés par la reconnaissance d'autres examens ou diplômes seront facturés aux candidats selon la quantité de travail à effectuer.

**Étape 3 : Inscription à l'examen final (chiff. 3.2 du règlement d'examen)**

Les candidates et candidats utilisent le formulaire disponible sur [www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch) pour s'inscrire. L'inscription doit être déposée dans les délais spécifiés dans l'annonce de l'examen. Les pièces suivantes doivent être jointes à l'inscription :

- un résumé de la formation et des activités professionnelles du/de la candidat/e ;
- les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- les copies des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalences correspondantes;
- la mention de la langue d'examen ;

- la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS) ;
- l'attestation de la supervision.

### **Demande de compensation des inégalités frappant les personnes avec handicap**

La Commission AQ se prononce en outre au cas par cas sur les demandes de compensation des inégalités frappant les candidat-e-s avec handicap. Les demandes correspondantes doivent être déposées auprès du secrétariat des examens en même temps que l'inscription à l'examen, dans le respect des délais impartis. Les candidat-e-s doivent se référer à la notice correspondante du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI (« Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs ») pour le dépôt des demandes correspondantes. Les candidat-e-s doivent tenir compte des contenus et joindre les documents mentionnés dans la notice (chiffre 2, Demande de compensation des inégalités dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs) lors de leur inscription. La notice peut être obtenue auprès du secrétariat des examens ou téléchargée depuis le site Internet du SEFRI [www.sefri.admin.ch](http://www.sefri.admin.ch).

### **Étape 4 : Décision d'admission (chiff. 3.33 du règlement d'examen)**

Les candidates et candidats reçoivent la décision écrite concernant l'admission au moins cinq mois avant le début de l'examen final. Si la décision est négative, elle précise les motifs du refus et les voies de recours.

Une notice sur la procédure de recours contre la non-admission est disponible sur le site Internet du SEFRI: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html> (visitée le 06.08.2020).

### **Étape 5 : Rédaction du rapport de réflexion**

Les candidates et candidats rédigent leur rapport de réflexion sur la base du mandat publié au moment de l'envoi des décisions d'admission et des thèmes qui y sont énumérés. Ils/elles choisissent librement l'un des thèmes dans chacun des domaines « collaboration avec les participant/-e-s » et « collaboration avec les employeurs/-euses ». Les candidates et candidats remettent leur rapport de réflexion deux mois avant le début de l'examen.

### **Étape 6 : Versement de la taxe d'examen (chiff. 3.4 du règlement d'examen)**

Les candidates et candidats reçoivent la confirmation d'admission à l'examen final en même temps que la demande de virement de la taxe d'examen avec indication du délai de paiement. Des frais d'examen spécifiques sont définis et publiés pour les personnes qui repassent l'examen, ainsi que pour les cas d'abandon.

### **Étape 7 : Réception de la convocation (chiff. 4.1 du règlement d'examen)**

Les candidates et candidats reçoivent une convocation au moins quatre semaines avant le début de l'examen professionnel. Celle-ci inclut :

- le programme d'examen, avec indication du lieu, de la date et de l'heure de l'examen final, ainsi que des moyens auxiliaires autorisés dont ils doivent se munir ;
- la liste des expertes et experts.

### **Étape 8 : Le cas échéant, demande de récusation (chiff. 4.14 du règlement d'examen)**

S'il existe un conflit d'intérêts par rapport à un/e ou plusieurs expertes ou experts, (ancien/ne collaborateur/-trice, supérieur/e hiérarchique, etc.), les candidates et candidats peuvent déposer une demande de récusation auprès de la Commission AQ jusqu'à deux semaines avant le début de l'examen. La demande de récusation doit être motivée de manière détaillée et plausible.

## 4 Attestations de modules

Pour être admis à l'examen final, les candidates et les candidats doivent pouvoir justifier les trois certificats de module suivants :

| Module 1  | Module 2   | Module 3  |
|---|--|---|
| <p>Planifier et clarifier les mandats</p> <p><b>A1</b> Procéder à la clarification du mandat avec toutes les parties impliquées</p> <p><b>A2</b> Mener un bilan initial de l'activité professionnelle avec le/la participant/e</p> <p><b>A6</b> Accompagner l'entrée du/de la participant/e dans le marché du travail</p> <p><b>A10</b> Rédiger des rapports sur le déroulement de la mesure</p> <p><b>A11</b> Mettre fin à une mesure d'accompagnement avec le/la participant/e, en tenant compte de son développement et le regard tourné vers l'avenir</p> | <p>Accompagner et conseiller les participant-e-s</p> <p><b>A3</b> Élaborer un profil de compétences en collaboration avec le/la participant/e</p> <p><b>A4</b> Soutenir le/la participant/e dans la recherche d'un projet professionnel</p> <p><b>A5</b> Soutenir le/la participant/e lors d'un entretien d'embauche</p> <p><b>A7</b> Soutenir le/la participant/e après l'entrée dans le marché du travail pour l'exercice de son activité</p> <p><b>A8</b> Soutenir le/la participant/e dans les situations conflictuelles et servir de médiateur/-trice entre les différentes parties prenantes</p> <p><b>A9</b> Élaborer des bilans de la situation professionnelle du/de la participant/e</p> | <p>Agir avec les parties prenantes</p> <p><b>B1</b> Collaborer avec les différentes parties prenantes</p> <p><b>B2</b> Soutenir le/la participant/e dans des échanges interdisciplinaires concernant les prochaines étapes de (re-)insertion</p> <p><b>B3</b> Collaborer à des projets de développement et d'évolution des processus institutionnels</p> <p><b>B4</b> Etablir des réseaux avec des employeurs/-euses potentiel-le-s</p> <p><b>C4</b> Contribuer au développement continu dans son propre domaine de travail</p> |
| <p><b>Transversal</b></p> <p>C1 Organiser les relations avec les parties prenantes de manière professionnelle C2 Gérer ses propres ressources dans des situations quotidiennes C3 Gérer les champs de tension en fonction des exigences des différentes parties prenantes</p>   |  |   |

Des informations détaillées sur les modules et les examens de modules figurent à l'annexe 1.

### 4.1 Organisation, accès et réalisation des examens de modules

Les aspects...

- 4 publication,
- 5 réalisation
- 6 organisation et
- 7 possibilités de repasser

... des examens de modules sont réglementés par les prestataires de modules.

### 4.2 Durée de validité

Après réussite d'un module, celui-ci est valable cinq ans pour l'admission à l'examen final. Le jour déterminant est la date limite d'inscription à l'examen final.

## 5 Examen final

L'examen final est axé sur les compétences et repose sur la pratique professionnelle.

L'examen final se compose de trois épreuves englobant les différents modules. La première et la troisième épreuve sont subdivisées en deux points d'appréciation. Ces épreuves sont décrites ci-après.



**Partie examen 1 : Réflexion sur la méthode de travail personnelle**

Rapport de réflexion

- Collaboration avec les participant-e-s
- Collaboration avec les employeurs/-euses

(écrit / 3 mois)

Présentation du rapport de réflexion

Entretien professionnel

- Approfondissement du rapport de réflexion
- Gestion des condition-cadres modifiées

(oral / 40 min.)

**Partie examen 2: Processus professionnels clés**

Brèves descriptions de cas :

- préparer et accompagner l'entrée sur le marché du travail
- soutien et évaluation après l'entrée sur le marché du travail et fin de la mesure d'accompagnement
- relations avec les parties prenantes et auto-évolution

(écrit / 120 min.)

**Partie examen 3: Analyse des entretiens avec un-e client-e, une autorité ou un employeur**

Analyse vidéo d'une situation d'entretien des domaines suivants

- Entretien initial
- Entretien de clarification du mandat
- Entretien de création d'un profil de compétences
- Entretien de soutien dans la recherche d'emploi et le processus de candidature
- Entretien bilan
- Entretien de crise

(écrit / 20 min.)

Entretien professionnel

- Questions d'approfondissement et de concrétisation

(oral / 20 min.)

## 5.1 Épreuve 1 : Réflexion sur la méthode de travail personnelle

La première épreuve de l'examen comprend deux points d'appréciation. Un rapport de réflexion composé de deux documentations est rédigé pour le point d'appréciation 1. Le deuxième point d'appréciation consiste en la présentation des enseignements les plus importants du rapport de réflexion et en un entretien professionnel.

| <b>Point d'appréciation 1.1 : Rapport de réflexion</b> |   |
|--|---|
| Tâche  | Les candidates et candidats rédigent à l'avance un rapport de réflexion. Ils/elles choisissent un thème de la liste pour chacun des domaines « collaboration avec les participant/-e-s » et « collaboration avec les employeurs/-euses » et rédigent une documentation correspondante. La documentation sur la relation avec les participant/-e-s se rapporte au domaine de compétences opérationnelles A selon le profil de qualification de l'annexe 2 et celle sur l'interaction avec les employeurs/-euses au domaine de compétences opérationnelles B associé au domaine de compétences opérationnelles C selon le profil de qualification. Ils/elles décrivent leurs expériences et la manière dont ils/elles ont concrètement procédé dans une situation pratique. Ils/elles analysent et évaluent de manière exhaustive la procédure présentée d'un point de vue professionnel. |
| Principales compétences évaluées                       | Compétence de mise en œuvre, capacité de réflexion  |
| Conditions-cadres                                      | Longueur du rapport de réflexion :<br>12 – 15 pages A4 resp. env. 28'800 – 38'400 caractères, espaces incluses. Pour chaque thème, la description de la situation et de la démarche concrète représente 1/3, la réflexion sur la pratique présentée 2/3. Une brève introduction (moins d'une page) décrit le contexte professionnel du/de la candidat-e. Le tâche et les listes de thèmes sont publiées au moment de l'envoi des décisions d'admission sur la page de <a href="http://www.examen-sopro.ch">www.examen-sopro.ch</a> .  |
| Durée  | 3 mois (rédigé à l'avance)  |
| Forme d'examen   | Écrit   |
| Moyens auxiliaires                                     | Tous les moyens auxiliaires sont autorisés.   |
| Remarques  | Le rapport de réflexion est rédigé selon les normes contemporaines, en tenant compte de l'indépendance, de l'interdiction du plagiat et du mode de citation habituel. La présence d'un plagiat est considérée comme une fraude et provoque l'exclusion de l'examen professionnel conformément au point 4.32 du règlement d'examen professionnel spécialiste en insertion professionnelle.   |
| Critères d'évaluation                                  | L'évaluation est basée sur des critères standardisés. Pour chaque rapport, elle porte sur les aspects suivants: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capacité à rédiger et à structurer un document</b></li><li>• Pertinence de la procédure décrite et de l'intégration du rôle professionnel</li><li>• qualité professionnelle de la réflexion et de l'auto-évaluation</li></ul> Les points obtenus sont convertis en note de point d'appréciation selon chiff. 6.21 du règlement d'examen.   |

## Point d'appréciation 1.2 : Présentation et entretien professionnel

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Tâche                            | Les candidates et candidats présentent les contenus et d'enseignements les plus importants exposés dans leur rapport de réflexion. Dans le cadre de l'entretien professionnel, ils/elles répondent à des questions d'approfondissement des expertes et experts. Ils/elles expliquent et motivent ensuite leur manière de procéder dans des conditions-cadres modifiées. La présentation et l'entretien professionnel se rapportent à l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles (A à C) selon le profil de qualification de l'annexe 2. |
| Principales compétences évaluées | Compétence à se présenter, connaissances spécialisées, capacité d'argumentation et de réflexion   |
| Durée                            | 40 minutes  |
| Forme d'examen                   | Oral  |
| Moyens auxiliaires               | Rapport de réflexion, documents de présentation préparés  |
| Critères d'évaluation            | L'évaluation est basée sur des critères standardisés. Elle porte sur les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• structure et contenu de la présentation</li><li>• Qualité des réponses aux questions de concrétisation et de justification</li></ul> 8 Pertinence des explications et justifications de la procédure en cas de modification des conditions cadres<br>Les points obtenus sont convertis en note de point d'appréciation selon chiff. 6.21 du règlement d'examen.   |

## 5.2 Épreuve 2 : Processus professionnels clés

Lors de l'épreuve 2, les candidates et candidats traitent deux descriptions de cas concernant des processus professionnels clés.

### Épreuve 2 : Descriptions de cas

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Tâche                            | Les candidat-e-s étudient deux descriptions de cas complexes parmi les trois domaines de compétences opérationnelles du profil de qualification figurant à l'annexe 2 des présentes directives. Ils/elles abordent les problèmes en répondant à des questions ciblées sur les aspects suivants : analyse, développement de stratégies d'action, identification des facteurs d'influence. |
| Principales compétences évaluées | Capacité d'analyse, compétence de mise en œuvre  |
| Durée                            | 120 minutes (pour les deux situations)   |
| Forme d'examen                   | Écrit  |
| Moyens auxiliaires               | Aucun  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Critères d'évaluation | <p>L'évaluation est basée sur des critères standardisés. Pour chaque description de cas, elle porte sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualité de l'analyse</li> <li>• pertinence des facteurs d'influence identifiés</li> <li>• cohérence des stratégies d'action envisagées</li> </ul> <p>Les points obtenus sont convertis en note d'épreuve selon chiff. 6.22 du règlement d'examen.</p> |
|-----------------------|---|

### 5.3 Épreuve 3 : Analyse des entretiens avec un/e participant/e, une autorité ou un employeur

L'épreuve 3 consiste en deux points d'appréciations : une analyse écrite d'une situation d'entretien filmée, suivie par un entretien professionnel.

#### Point d'appréciation 3.1 : Analyse vidéo d'une situation d'entretien

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Tâche                            | <p>Les candidat-e-s traitent une question du domaine de compétences opérationnelles A conformément au profil de qualification figurant à l'annexe 2. Ils/elles se basent sur une séquence vidéo d'une situation d'entretien professionnelle : entretien initial, entretien de clarification de mandat, entretien en but de création d'un profil de compétences, entretien en but de soutien de la recherche d'emploi et du processus de candidature, entretien bilan ou entretien de crise. Les candidat-e-s analysent l'entretien en tenant compte des questions éventuelles des différentes parties prenantes et de la durabilité de la mesure.</p> |
| Principales compétences évaluées | Capacité de mener des entretiens et de réaliser des évaluations   |
| Durée                            | 20 minutes  |
| Forme d'examen                   | Écrit   |
| Moyens auxiliaires               | Aucun   |
| Critères d'évaluation            | <p>L'évaluation est basée sur des critères standardisés. Elle porte sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité d'analyse du déroulement de l'entretien</li> <li>• Capacité à avoir un regard critique sur l'action du/de la SIP dans la conduite de l'entretien (sur base de la vidéo présentée)</li> </ul> <p>Les points obtenus sont convertis en note de points d'appréciation selon chiff. 6.21 du règlement d'examen.</p>  |

#### Point d'appréciation 3.2 : Entretien professionnel

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Tâche                            | <p>Dans l'entretien professionnel qui suit, les candidates et candidats présentent les points principaux de leur analyse de la situation d'entretien. Ils/elles répondent à des questions d'approfondissement et de concrétisation et indiquent des pistes de solutions adaptées à la situation pratique observée. Les situations d'entretien analysées sont tirées du domaine de compétences opérationnelles A selon le profil de qualification de l'annexe 2.</p> |
| Principales compétences évaluées | Capacité d'argumentation et de réflexion, compétence de mise en œuvre   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Durée                 | 20 minutes   |
| Forme d'examen        | Oral   |
| Moyens auxiliaires    | Aucun  |
| Critères d'évaluation | <p>L'évaluation est basée sur des critères standardisés. Elle porte sur les aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de restitution de l'analyse de l'entretien filmé</li> <li>• Pertinence de la justification de l'analyse présentée</li> <li>• Qualité de la conduite d'un entretien professionnel issu de la pratique</li> </ul> <p>Les points obtenus sont convertis en note de point d'appréciation selon chiff. 6.21 du règlement d'examen.</p> |

#### 5.4 Synthèse des épreuves

Le tableau ci-dessous récapitule les épreuves et les durées.

| Épreuve  | Forme d'examen | Durée  |
|--|----------------|--|
| 1 Réfléchir sur la méthode de travail personnelle                              |                |  |
| 1.1 Rapport de réflexion   | écrit          | rédigé à l'avance                                      |
| 1.2 Présentation du rapport de réflexion et entretien professionnel            | oral           | 40 min<br>(5 min de préparation de la salle comprises) |
| 2 Processus professionnels clés  | écrit          | 120 min  |
| 3 Analyse des entretiens avec un/e participant/e, une autorité ou un employeur |                | 40 min   |
| 3.1 Analyse vidéo d'une situation d'entretien                                  | écrit          | 20 min   |
| 3.2 Entretien professionnel  | oral           | 20 min   |
| Total  |                | 200 min (rapport de réflexion en plus)                 |

#### 5.5 Attribution des notes

L'examen final se compose de trois épreuves. La première et la troisième épreuve sont subdivisées en deux points d'appréciation. Chaque épreuve est évaluée par une note ou une demi-note.

Les points d'appréciation sont évalués par une note ou une demi-note. La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si une épreuve ne comporte pas de points d'appréciation, elle est évaluée par une note ou une demi-note.

La note globale de l'examen final correspond à la moyenne des notes des trois épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

Conformément à la directive de la CSFP, les notes sont attribuées comme suit :

$$\frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre maximal de points}} + 1 = \text{note}$$

## **5.6 Conditions de réussite de l'examen**

L'examen final est réussi, si la note globale est supérieure ou égale à 4,0.

## **5.7 Procédure en cas d'échec à l'examen**

La Commission AQ informe les candidates et candidats de la réussite ou de l'échec à l'examen. La décision de l'échec à l'examen a lieu par lettre recommandée.

Un recours contre la décision de la Commission AQ de ne pas accorder le brevet fédéral peut être déposé auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant la notification, conformément à l'article 7.31 du règlement d'examen. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du/de la recourant/e. Une notice sur la procédure de recours et sur le droit de consulter des documents est disponible sur la page d'accueil du SEFRI:

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html> (page visitée le 06.08.2020).

## **6 Édiction**

Les directives relatives au règlement d'examen sur l'examen professionnel de spécialiste en insertion professionnelle sont édictées par la Commission AQ.

Zurich, 18 janvier 2024

Commission AQ

Jasmina Merkli  
Présidente

Daniel Brunner  
Vice-président

## **7 Annexe 1: Identifications des modules**

### **7.1 Module 1 : Planifier et clarifier les mandats**

#### **Conditions à remplir**

Aucune

#### **Compétence**

Les spécialistes en insertion professionnelle procèdent à une clarification systématique du mandat avec le/la nouveau/nouvelle participant/e. Ils/elles réalisent des entretiens initiaux adaptés à la situation avec le/la participant/e et au besoin avec d'autres personnes impliquées et recueillent à cette occasion les informations pertinentes. En collaboration avec le/la participant/e, ils/elles déterminent ses compétences et ses souhaits et établissent un plan d'action. Le cas échéant, des cadres individuels appropriés pour les clarifications relatives au lieu de travail et à l'activité professionnelle en font partie. Ils/elles accompagnent le/la participant/e lors de son entrée sur le marché du travail et s'acquittent des tâches y afférentes en concertation avec le/la participant/e. Les spécialistes en insertion professionnelle rédigent des rapports sur la base des entretiens, des clarifications et des expériences faites. Ils/elles mettent fin à une mesure d'accompagnement avec le/la participant/e et les autres personnes impliquées s'il y en a, en prenant en considération les perspectives d'avenir (professionnel) du/de la participant/e.

#### **Compétences opérationnelles pertinentes** (cfr. profil de qualification annexe 2)

A1, A2, A6, A10, A11, C1, C2, C3

#### **Contrôle de compétence**

Rapport de réflexion d'environ 10 pages A4 resp. env. 32'000 caractères espaces incluses

#### **Niveau et numéro du module**

BF-M1/module du brevet fédéral « spécialiste en insertion professionnelle »

#### **Objectifs**

##### **Réalisation**

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- procèdent à la clarification de mandats avec compétence et de manière exhaustive.
- mènent des entretiens préalables appropriés à la situation en prenant en considération toutes les informations pertinentes et en impliquant le/la participant/e et d'autres acteurs et actrices concerné-e-s.
- établissent des évaluations individuelles sur mesure en fonction des possibles lieux de travail et des activités professionnelles.
- accompagnent le processus d'insertion du/de la participant/e dans le marché du travail.
- rédigent des rapports détaillés concernant le/la participant/e.
- pilotent le processus de fin d'une mesure.
- mettent fin de manière formelle à des mesures d'accompagnement.
- instaurent des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes.
- gèrent leurs propres ressources de manière efficace.
- trouvent professionnellement un équilibre, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes.

##### **Connaissances, compréhension**

Les spécialistes en insertion professionnelle disposent...

- de connaissances approfondies dans le domaine des différentes assurances sociales.
- d'un savoir de base spécifique par rapport aux groupes cibles.

- de connaissances opérationnelles pour la mise en pratique du concept de « supported employment/supported education », les différentes approches pour le travail avec le/la participant/e ainsi que la clarification de mandat.
- de connaissances opérationnelles approfondies concernant la conduite d'entretiens, la modération et l'animation de séances.
- de connaissances méthodologiques pour renforcer le/la participant/e dans ses efforts d'autonomisation.
- de connaissances approfondies sur le domaine des exigences du marché du travail.
- de très bonnes connaissances d'utilisation des logiciels de gestion de dossiers et de systèmes de saisie ainsi que des règles sur la protection des données.
- de connaissances approfondies des dispositions pertinentes de la protection des données.
- de bonnes connaissances des méthodes et instruments de l'évaluation des compétences.
- de bonnes connaissances des techniques de feedback.
- de bonnes connaissances des critères pertinents d'évaluation.
- de connaissances assurées concernant des facteurs de réussite et des obstacles à l'entrée sur le marché du travail.
- de bonnes connaissances du droit du travail.
- de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir le sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e.
- de connaissances opérationnelles assurées quant à l'utilisation des outils informatiques.
- de solides connaissances en expression écrite.
- de connaissances spécifiques approfondies liées à la fonction de spécialiste en insertion professionnelle.
- de connaissances sur les possibilités de financement alternatives et sur d'autres institutions de soutien.
- des connaissances nécessaires des formalités de fin de mesure.
- d'un répertoire professionnel de techniques et outils de réflexion personnelle, pour la clarification des rôles et la prise de distance et la mise en pratique de celles-ci.
- d'une large palette de techniques de communication et de techniques de gestion de conflit.
- de connaissances détaillées des directives éthiques et juridiques pour traiter avec le/la participant/e.
- d'une compréhension approfondie du domaine de la gestion des ressources.
- de connaissances opérationnelles bien fondées concernant le rapport au stress.
- de connaissances approfondies sur les conditions-cadre de l'organisme chargé du financement et les exigences du marché du travail.
- de connaissances approfondies dans le domaine de la qualité des prestations.
- de bonnes connaissances concernant les besoins et les exigences des domaines économiques et sociaux.

### **Attitudes, valeurs, motivation**

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- s'efforcent de procéder à une clarification systématique du mandat, en impliquant activement le/ la participant/e.
- sont prêt-e-s de communiquer la décision de manière transparente et appropriée en cas de refus de mandat et à recommander quelqu'un qui pourrait convenir au/à la participant/e ou à indiquer d'autres possibilités.
- sont conscient-e-s de l'importance d'une bonne collaboration avec les instances officielles.
- s'efforcent d'argumenter et de décider de manière professionnelle dans le champ de tension entre les objectifs de l'organisme chargé du financement, les conditions-cadre institutionnelles et les possibilités/besoins du/de la participant/e.



- ont conscience de l'importance de la déclaration d'accord et le cas échéant de la levée du secret professionnel.
- ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entrent en contact de manière constructive et respectueuse avec des personnes de différentes cultures.
- sont prêt-e-s d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance.
- s'efforcent de prendre en compte les besoins et les manières de voir du/de la participant/e de façon nuancée.
- sont conscient-e-s de l'importance d'un cadre approprié pour clarifier la situation avec toutes les personnes impliquées.
- voient dans l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e le moyen principal pour une insertion réussie dans le marché du travail.
- s'efforcent de convenir avec le/la participant/e et l'employeur/-euse ou son/sa représentant/e des conditions-cadres les plus importantes pour un engagement professionnel.
- ont conscience de l'importance de leur rôle d'intermédiaire dans le processus.
- s'efforcent de prendre en considération les besoins du/de la participant/e, en les intégrant sous une forme appropriée dans les rapports.
- ont conscience de l'importance d'un rapport sur le/la participant/e complet, informatif et correct du point de vue formel.
- sont disposé-e-s à résumer le processus d'accompagnement de manière synthétique et globale et à l'expliquer.
- ont conscience de l'importance d'un entretien final de bilan et d'une mise en perspective pour l'avenir.
- sont disposés-e-s à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec le/la participant/e et de travailler en tenant compte des ressources disponibles chez le/la participant/e, en faisant preuve d'ouverture et de discrétion.
- ont conscience de leur rôle exemplaire.
- s'efforcent de maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- sont disposé-e-s à identifier leurs propres émotions et leur manière de vivre les événements et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée.
- ont conscience de l'importance d'une gestion saine des ressources.
- s'efforcent, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous et toutes.
- sont disposé-e-s à soutenir le/la participant/e avec une attitude visant l'autonomie.
- ont 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.
- sont conscient-e-s de la mission de service de leur organisation.
- sont prêt-e-s à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.

### Compétences métacognitives

#### Les spécialistes en insertion professionnelle...

- évaluent, dans le cadre de la clarification de mandat, s'ils/elles peuvent/doivent accepter ou refuser le mandat, afin de communiquer la décision de manière argumentée.
- évaluent comment et avec quelles sources ils/elles peuvent acquérir et consulter des informations sur des particularités liées aux personnes ou aux groupes cibles.
- évaluent de manière globale le contexte du/de la participant/e afin de prendre les mesures qui s'imposent.
- évaluent la nécessité d'évaluations complémentaires, en vue de préciser les premières considérations, pour délimiter un domaine et une activité professionnelle adaptée au/à la participant/e en question.

- évaluent les compétences, besoins et modèles de maîtrise du/de la participant/e afin de prendre des mesures pour des démarches appropriées.
- évaluent leurs propres compétences de manière fiable, en recourant au besoin à des expert-e-s.
- réfléchissent à leur propre rapport au pouvoir et à la dépendance et au besoin prennent les mesures appropriées.
- analysent le processus d'accompagnement et communiquent au/à la participant/e des informations utiles pour l'avenir.
- analysent leur rapport avec les parties prenantes et prennent les mesures appropriées.
- réfléchissent à leur investissement personnel et leurs limites et prennent des mesures si nécessaire.
- analysent les conflits d'objectifs et en déduisent des solutions communes appropriées.

**Durée de validité du module**

5 ans

## 7.2 Module 2 : Accompagner et conseiller les participant-e-s

### Conditions à remplir

Aucune

### Compétence

En collaboration avec le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle élaborent un profil des compétences individuel. Ils/elles soutiennent le/la participant/e dans la recherche d'une activité professionnelle adéquate ou d'une place de formation correspondante, dans le cadre d'une procédure individuelle adaptée et déterminée conjointement. Sur demande du/de la participant/e, ils/elles l'accompagnent et le/la soutiennent lors des entretiens d'embauche. Conjointement avec le/la participant/e et, le cas échéant, l'employeur/-euse et ses équipes, ils/elles élaborent une offre individuelle de soutien afin de consolider l'insertion durable du/de la participant/e. Les spécialistes en insertion professionnelle soutiennent le/la participant/e dans les situations conflictuelles et jouent alors un rôle d'intermédiaire entre les parties prenantes. Dans les situations de crise, ils/elles orientent vers les spécialistes adéquats ou les services compétents. Ils/elles structurent les entretiens avec l'employeur/-euse et le/la participant/e de manière professionnelle et orientée vers des solutions. Lors des bilans de situation, les spécialistes en insertion professionnelle modèrent les entretiens de manière efficace et orientée vers l'avenir, le cas échéant en incluant les autres personnes impliquées.

### Compétences opérationnelles pertinentes (cfr. profil de qualification annexe 2)

A3, A4, A5, A7, A8, A9, C1, C2, C3

### Contrôle de compétence

Analyse vidéo, y compris présentation et feedback : 30 minutes de préparation ; 15 minutes présentation et feedback

### Niveau et numéro du module

BF-M2/module du brevet fédéral « spécialiste en insertion professionnelle »

### Objectifs

#### Réalisation

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- réalisent un profil des compétences réaliste en collaboration avec le/la participant/e.
- soutiennent le/la participant/e en fonction de ses besoins, dans la recherche d'un poste de travail et dans le processus de candidature.
- soutiennent le/la participant/e lors d'un entretien d'embauche, en fonction de ses besoins.
- soutiennent l'employeur/-euse et le/la participant/e après son entrée sur le marché du travail, en fonction des besoins.
- réalisent des interventions de crise en faveur du maintien du poste de travail.
- mènent de manière professionnelle des entretiens difficiles et orientés vers des solutions avec le/la participant/e et l'employeur/-euse.
- clarifient les conflits de manière professionnelle.
- dressent des bilans de situation avec les personnes impliquées (avec un objectif en vue).
- instaurent des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes.
- gèrent leurs propres ressources de manière efficace.
- trouvent professionnellement un équilibre, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes.

### Connaissances, compréhension

Les spécialistes en insertion professionnelle disposent...

- de bonnes connaissances des domaines professionnels et des professions, ainsi que du contexte économique.

- de connaissances fondées du marché du travail et de ses exigences.
- de connaissances opérationnelles en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de modération de séances.
- de bonnes connaissances de techniques d'entretien.
- de connaissances approfondies du processus de candidature.
- de connaissances opérationnelles assurées sur l'approche « empowerment ».
- de bonnes connaissances des techniques de communication et de négociation (en particulier « téléphoner de manière professionnelle ») ainsi que des techniques de conseil orientées sur la solution.
- de bonnes connaissances en communication compréhensible et correspondante à divers publics cibles.
- de connaissances de base en économie d'entreprises et de leurs structures.
- de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir le sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e.
- de connaissances méthodologiques en coaching et médiation.
- de solides connaissances des facteurs de succès durable pour l'insertion dans le marché du travail.
- d'un savoir de base spécifique concernant divers groupes-cibles.
- de connaissances de la culture d'entreprise et savent les transmettre au/à la participant/e.
- de connaissances dans le domaine de la gestion de crises et sur les instances compétentes en intervention de crise.
- de connaissances méthodologiques pour mener des entretiens conflictuels en maîtrisant la technique du retour d'informations (feed-back).
- des connaissances opérationnelles nécessaires pour la modération de conflits.
- de solides connaissances opérationnelles quant à la pose d'objectifs.
- d'un répertoire professionnel de techniques et outils de réflexion personnelle, pour la clarification des rôles et la prise de distance et la mise en pratique de celles-ci.
- d'une large palette de techniques de communication et de techniques de gestion de conflit.
- de connaissances détaillées des directives éthiques et juridiques pour traiter avec le/la participant/e.
- d'une compréhension approfondie du domaine de la gestion des ressources.
- de connaissances opérationnelles bien fondées concernant le rapport au stress.
- de bonnes connaissances concernant les besoins et les exigences des domaines économiques et sociaux.
- de connaissances fondées dans le domaine de la qualité des prestations.

### **Attitudes, valeurs, motivation**

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- s'efforcent de prendre en considération l'adéquation entre le/la participant/e et l'activité professionnelle pour éviter d'éventuels échecs.
- s'efforcent de mettre en place des échanges interdisciplinaires constructifs.
- s'efforcent de renforcer la responsabilité individuelle de/de la participant/e comme soutien au développement personnel.
- sont disposé-e-s à faciliter les contacts entre le/la participant/e et de potentiel-le-s employeurs/-euses.
- sont disposé-e-s à effectuer de nombreux appels téléphoniques pour trouver une place de travail ou de formation.
- font preuve d'endurance et de persévérance dans le cadre de la recherche de places de travail ou de formation pour leur participant/e.
- sont prêt-e-s de proposer des moyens créatifs pour la recherche d'emploi.
- sont motivé-e-s à impliquer en cas de besoin d'autres spécialistes dans l'accompagnement.

- sont conscient-e-s de l'importance de se présenter de manière performante dans le cadre du processus de candidature.
- sont disposé-e-s à placer le renforcement de la confiance en soi du/de la participant/e au centre de leur action.
- s'efforcent de se projeter dans la manière de penser, les valeurs et les normes d'employeurs/euses.
- ont conscience de l'importance d'une compréhension commune dans le cadre de l'entretien d'embauche.
- ont conscience de l'importance de différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.
- voient dans l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e le moyen principal pour une insertion réussie dans le marché du travail.
- sont disposé-e-s à élaborer en accord avec le/la participant/e des stratégies individuelles de gestion des situations.
- sont motivé-e-s à collaborer avec l'employeur/-euse (ou la personne qui s'occupe du/de la participant/e) dans une attitude coopérative et constructive et à être disponible comme interlocuteur/-trice.
- s'efforcent de réagir rapidement et de manière flexible dans des situations de crise, tout en focalisant sur l'objectif.
- ont conscience de l'importance d'être atteignable.
- ont conscience de l'importance d'une bonne préparation avant un entretien.
- ont conscience de l'influence possible de facteurs personnels et extérieurs sur une situation de crise.
- sont disposé-e-s à tenir compte des besoins de toutes les parties impliquées.
- sont disposé-e-s à communiquer de manière empathique, valorisante, objective, neutre, transparente et professionnelle lors d'entretiens difficiles.
- sont disposé-e-s à mettre le/la participant/e face à ses responsabilités dans la discussion.
- sont disposé-e-s à clarifier les conflits de manière constructive et apaisante.
- ont conscience de l'importance du rôle d'intermédiaire dans des situations de conflit.
- s'efforcent de garantir une approche professionnelle dans le champ de tension entre les objectifs de l'organisme financeur et les possibilités/besoins du/de la participant/e.
- sont disposé-e-s à prendre en compte les compétences insuffisantes ou manquantes du/de la participant/e et à discuter avec lui/elle de mesures pertinentes à prendre.
- ont conscience de l'importance de réaliser régulièrement des bilans de situation avec le/la participant/e, le cas échéant avec d'autres personnes concernées.
- sont disposé-e-s à formuler des objectifs réalistes en collaboration avec le/la participant/e et au besoin à les communiquer aux personnes impliquées.
- sont disposé-e-s à entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, privilégiant la confiance et l'estime.
- sont disposés-e-s à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec le/la participant/e et de travailler en tenant compte des ressources disponibles chez le/la participant/e, en faisant preuve d'ouverture et de discrétion.
- ont conscience de l'importance d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, en privilégiant la confiance et l'estime, ainsi que d'établir et maintenir un bon équilibre entre proximité et distance.
- s'efforcent de maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- sont disposé-e-s à identifier leurs propres émotions et leur manière de vivre les événements et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée.
- ont conscience de l'importance d'une gestion saine des ressources personnelles.
- s'efforcent, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous et toutes.

- sont disposé-e-s à soutenir le/la participant/e avec une attitude visant l'autonomie.
- ont 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.
- sont conscient-e-s de la mission de service de leur organisation.
- sont prêt-e-s à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.

### **Compétences métacognitives**

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- évaluent de manière globale les besoins d'activité professionnelle du/de la participant/e en regard des compétences, ressources, limites et exigences, afin d'élaborer un profil des compétences réaliste, avec sa collaboration.
- évaluent leurs propres limites professionnelles, et, si nécessaire, prennent des mesures appropriées.
- évaluent les besoins individuels du/de la participant/e et prennent des mesures ciblées.
- font correspondre les qualifications du/de la participant/e et les postes d'emploi possibles, sur la base du profil des compétences réalisé en collaboration avec le/la participant/e et l'employeur/-euse.
- évaluent dans quelle mesure le/la participant/e peut se charger de la conduite de l'entretien et prennent des mesures appropriées, avec l'accord du/de la participant/e et en fonction de ses besoins.
- évaluent la forme d'accompagnement appropriée au type de suivi et son intensité.
- évaluent rapidement une situation de crise, décèlent un manque de motivation ou une menace de rupture, et prennent les mesures immédiates nécessaires.
- évaluent les conflits rapidement et entament des démarches appropriées et orientées vers une solution.
- reconnaissent leurs limites, afin de pouvoir recourir à temps aux instances compétentes pour les interventions en cas de crise.
- analysent les conflits dont ils/elles sont chargé-e-s et les replacent dans le contexte général, puis entreprennent les démarches pour fixer leurs propres limites.
- analysent de manière approfondie et objective le contexte de l'entretien difficile pour le préparer de manière adéquate.
- classent les différentes évaluations des performances d'un/e participant/e pour pouvoir prendre des mesures appropriées, de manière flexible et dans le cadre des objectifs, des besoins, du niveau de compétences et du processus d'encouragement.
- analysent leur rapport avec les parties prenantes et prennent les mesures appropriées.
- réfléchissent à leur investissement personnel et leurs limites et prennent des mesures si nécessaire.
- analysent les conflits d'objectifs et en déduisent des solutions communes appropriées.

### **Durée de validité du module**

5 ans

## 7.3 Module 3 : Agir avec les parties prenantes

### Conditions à remplir

Aucune

### Compétence

Les spécialistes en insertion professionnelle accompagnent et soutiennent le/la participant/e et coopèrent de manière professionnelle et constructive avec toutes les parties prenantes impliquées. Ils/elles participent à des échanges interdisciplinaires ou les planifient et les animent, en veillant à un environnement valorisant. Les spécialistes en insertion professionnelle travaillent dans des groupes interdisciplinaires de projets au sein de l'institution, afin de contribuer au développement de nouveaux processus et à l'amélioration des processus existants. Ils/elles construisent activement des réseaux d'employeurs/-euses potentiel-le-s et sont en mesure de convaincre ceux/celles-ci d'entamer une collaboration. Les spécialistes en insertion professionnelle argumentent et réagissent de manière professionnelle aux objections grâce à leurs techniques de communication. Ils/elles s'informent des tendances et évolutions dans leur domaine de travail et contribuent activement au développement continu de ce dernier.

### Compétences opérationnelles pertinentes (cfr. profil de qualification annexe 2)

B1, B2, B3, B4, C1, C2, C3, C4

### Contrôle de compétence

Critical Incidents avec questions orales complémentaires : 30 minutes

### Niveau et numéro du module

BF-M3/module du brevet fédéral « spécialiste en insertion professionnelle »

### Objectifs

#### Réalisation

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- collaborent de manière professionnelle avec différentes parties prenantes.
- collaborent activement et de manière constructive à des projets interdisciplinaires.
- construisent activement des réseaux d'employeurs/-euses potentiel-le-s.
- présentent positivement le/la participant/e à des employeurs/-euses potentiel-le-s.
- instaurent des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes.
- gèrent leurs propres ressources de manière efficace.
- trouvent professionnellement un équilibre, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes.
- contribuent aux innovations dans leur propre domaine de travail.

### Connaissances, compréhension

Les spécialistes en insertion professionnelle disposent...

- de connaissances sur la manière d'entretenir efficacement un réseau.
- de connaissances dans le domaine des techniques d'argumentation et de gestion de divergences.
- de techniques de communication, de négociation et de conseils constructifs (orientés solutions).
- de bonnes connaissances des principales organisations partenaires, de leurs domaines de compétences respectifs et de leurs prestations.
- d'une diversité de méthodes et d'outils pour évaluer les besoins et les exigences des employeurs/-euses.

- d'une bonne connaissance du domaine d'activité, des conditions générales, des compétences et des termes techniques de l'employeur/-euse.
- de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de modération de séance.
- d'un savoir de base spécifique sur les groupes-cibles.
- de solides connaissances spécialisées dans le domaine de l'intégration socioprofessionnelle.
- de bonnes connaissances méthodologiques en matière de gestion de projets.
- de bonnes connaissances sur les sources et les méthodes de recherche.
- d'une bonne connaissance du paysage de la formation et des situations correspondantes sur le marché de l'emploi.
- de bonnes connaissances des branches, entreprises et associations patronales de leur région.
- de bonnes connaissances des techniques de conduite d'entretien et de négociation.
- d'un répertoire professionnel de techniques et outils de réflexion personnelle, pour la clarification des rôles et la prise de distance et la mise en pratique de celles-ci.
- d'une large palette de techniques de communication et de techniques de gestion de conflit.
- de connaissances détaillées des directives éthiques et juridiques pour traiter avec le/la participant/e.
- d'une compréhension approfondie du domaine de la gestion des ressources.
- de connaissances opérationnelles bien fondées concernant le rapport au stress.
- de connaissances approfondies sur les conditions-cadre de l'organisme chargé du financement et les exigences du marché du travail.
- de connaissances fondées dans le domaine de la qualité des prestations.
- de bonnes connaissances en ce qui concerne les besoins et les exigences des domaines économiques et sociaux.
- de connaissances de base sur l'évolution de leur domaine professionnel.

### **Attitudes, valeurs, motivation**

Les spécialistes en insertion professionnelle...

- sont motivé-e-s d'agir en tant que partenaires engagés, fiables, initiatifs et réguliers avec les parties prenantes ainsi que de leur apporter, si nécessaire, un soutien ciblé sous la forme d'aides ou d'informations sur des services spécialisés.
- respectent les délais définis et les structures établies.
- s'efforcent de défendre de manière convaincante leur point de vue «d'expert/e» face aux parties prenantes.
- s'efforcent de formuler et de communiquer les informations de manière adaptée aux besoins et compétences du groupe-cible.
- ont conscience de l'importance d'une collaboration continue et constructive avec les parties prenantes, qui peut perdurer au-delà du mandat convenu.
- respectent à tout moment le secret professionnel.
- sont disposé-e-s à collaborer de manière constructive avec des personnes de différentes disciplines et à s'engager activement dans cette collaboration.
- s'efforcent de soutenir les évaluations relatives au/à la participant/e et à argumenter leur point de vue à l'aide d'exemples.
- ont conscience de l'importance de leur point de vue d'expert/e et de leur rôle en tant que spécialiste en insertion professionnelle.
- sont disposé-e-s à écouter de manière active, à répondre à leurs interlocuteurs/-trices et à prendre en compte les requêtes et inquiétudes.
- sont capables de rechercher et de mettre en place des compromis.
- sont motivé-e-s à évaluer et à améliorer les transitions du point de vue du/de la participant/e.



- s'efforcent de tisser et d'entretenir des liens de manière proactive, systématique et constructive avec des employeurs/-euses potentiel-le-s et d'autres partenaires de la région pour le/la participant/e.
- sont motivé-e-s à présenter aux employeurs/-euses potentiel-le-s et existant-e-s et à d'autres parties intéressantes l'utilité d'une coopération.
- ont conscience de l'importance, pour que la collaboration soit fructueuse, de se présenter de façon professionnelle face aux employeurs/-euses et autres partenaires.
- s'efforcent de souligner les forces et ressources du/de la participant/e face aux employeurs/-euses potentiel-le-s et de contrer ses objections éventuelles professionnellement, tout en respectant les dispositions sur la protection des données.
- sont disposé-e-s à entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, privilégiant la confiance et l'estime.
- sont disposés-e-s à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec le/la participant/e et de travailler en tenant compte des ressources disponibles chez le/la participant/e, en faisant preuve d'ouverture et de discrétion.
- ont conscience de l'importance d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, en privilégiant la confiance et l'estime, ainsi que d'établir et maintenir un bon équilibre entre proximité et distance.
- ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.
- ont conscience de leur rôle exemplaire.
- s'efforcent de maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- sont disposé-e-s à identifier leurs propres émotions et leur manière de vivre les événements et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée.
- ont conscience de l'importance d'une gestion saine des ressources personnelles.
- s'efforcent, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous et toutes.
- sont disposé-e-s à soutenir le/la participant/e avec une attitude visant l'autonomie.
- ont 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.
- sont conscient-e-s de la mission de service de leur organisation.
- sont prêt-e-s à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.
- s'efforcent de présenter leurs propres idées d'innovations, sous une forme appropriée, concernant le développement du propre domaine de travail.
- ont conscience de l'importance des changements et de la nouveauté dans leur propre domaine de travail.
- sont disposé-e-s à réagir de manière intéressée et ouverte face aux changements.

#### Compétences métacognitives

##### Les spécialistes en insertion professionnelle...

- évaluent la gravité d'incidents et les annoncent dans les meilleurs délais à l'instance compétente.
- évaluent correctement les informations en s'appuyant sur des critères partagés (destinataires, moment, contenus, etc.).
- évaluent la forme et l'intensité du soutien dont les employeurs/-euses ont besoin et en déduisent les étapes nécessaires.
- évaluent où le/la participant/e se situe par rapport à une possible insertion et adaptent les objectifs et le cas échéant les mesures en conséquence.
- évaluent les objections et, en fonction des arguments et avantages effectifs, acceptent ou refusent la collaboration.

- adoptent en cas de divergence d'opinion une perspective de spécialiste en insertion professionnelle et argumentent leurs propos.
- évaluent leur stratégie et prennent des mesures adéquates concernant les démarches nécessaires pour l'établissement d'un partenariat durable.
- analysent leur rapport avec les parties prenantes et prennent les mesures appropriées.
- réfléchissent à leur investissement personnel et leurs limites et prennent des mesures si nécessaire.
- analysent les conflits d'objectifs et en déduisent des solutions communes appropriées.
- évaluent les tendances dans leur domaine professionnel et prennent des mesures concrètes pour le développement de leur champ professionnel.

**Durée de validité du module**

5 ans

## **8 Annexe 2: Profil de qualification**

La vue d'ensemble des compétences opérationnelles (voir page suivante) et le niveau d'exigences (description des compétences opérationnelles y compris critères de performance) forment conjointement avec le profil de la profession (voir chiffre 1.2 du règlement d'examen/chiffre 2 des directives) le profil de qualification.

| Domaines de compétences opérationnelles |  | Compétences opérationnelles  |   |  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|--|---|
|   |  | 1  | 2   | 3  | 4   | 5  | 6   |
| A                                       | Insérer dans le marché du travail                    | A1 Procéder à la clarification du mandat avec toutes les parties impliquées                              | A2 Mener un bilan initial de l'activité professionnelle avec le/la participant-e  | A3 Élaborer un profil des compétences en collaboration avec le/la participant-e            | A4 Soutenir le/la participant-e dans la recherche d'un projet professionnel | A5 Soutenir le/la participant-e lors d'un entretien d'embauche   | A6 Accompagner l'entrée de la participante/du participant dans le marché du travail |
|   |  | A7 Soutenir le/la participant-e après l'entrée dans le marché du travail pour l'exercice de son activité | A8 Soutenir la participante/le participant dans les situations conflictuelles et servir de médiateur/-trice entre les différentes parties prenantes | A9 Elaborer des bilans de la situation professionnelle du/de la participant-e              | A10 Rédiger des rapports sur le déroulement de la mesure                    | A11 Mettre fin à une mesure d'accompagnement avec le/la participant-e, en tenant compte de son développement et le regard tourné vers l'avenir |   |
| B                                       | Développer et entretenir des réseaux professionnels  | B1 Collaborer avec les différentes parties prenantes   | B2 Soutenir le/la participant-e dans des échanges interdisciplinaires concernant les prochaines étapes de (re-)insertion                            | B3 Collaborer à des projets de développement et d'évolution des processus institutionnels  | B4 Etablir des réseaux avec des employeurs/-euses potentiel-le-s            |  |   |
| C                                       | Garantir les rôles et les relations professionnelles | C1 Organiser les relations avec les parties prenantes de manière professionnelle                         | C2 Gérer ses propres ressources dans des situations quotidiennes  | C3 Gérer les champs de tension en fonction des exigences des différentes parties prenantes | C4 Contribuer au développement continu dans son propre domaine de travail   |  |   |

## Niveau d'exigences

### Domaine de compétences opérationnelles A : Insérer dans le marché du travail

| Situation de travail  | Critères de performance  |
|---|--|
| <p><b>A1 Procéder à la clarification du mandat avec toutes les parties impliquées</b></p> <p>Le/la nouveau/nouvelle participant/e prend lui-même/elle-même contact avec les spécialistes en insertion professionnelle ou leur organisation ou est envoyé-e- par l'organisme financeur et s'informe sur les offres existantes. Les spécialistes en insertion professionnelle procèdent à la clarification du mandat avec le/la nouveau/-elle participant/e et au besoin avec d'autres personnes impliquées. Ils/elles récoltent, selon le contexte, de premières informations sur la situation et la motivation ou effectuent une première clarification des exigences, comme la rémunération envisagée par exemple. Les spécialistes en insertion professionnelle expliquent la procédure et les conséquences avec transparence au/à la participant/e et le/la prévient que la collaboration repose sur un accord mutuel. Dans le cadre de la clarification du mandat, les spécialistes en insertion professionnelle décident s'ils/elles acceptent le mandat et déterminent quels sont les objectifs généraux (p.ex. développement de compétences clés / employabilité, formation, reconversion ou soutien pour la recherche d'un poste de travail/d'une place de formation, etc.) ou s'ils/elles refusent le mandat et communiquent leur décision de manière transparente et appropriée. Selon la situation, la clarification du mandat peut être effectuée par le/la supérieure hiérarchique ou selon les instructions de l'organisme chargé du financement.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sont en mesure de procéder à la clarification de mandats avec compétence et de manière exhaustive.</li></ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• disposent de connaissances approfondies dans le domaine des différentes assurances sociales.</li><li>• font preuve d'un savoir de base spécifique par rapport aux groupes cibles.</li><li>• disposent de connaissances opérationnelles pour la mise en pratique du concept de «supported employment/supported education», les différentes approches pour le travail avec le/la participant/e ainsi que la clarification de mandat.</li></ul> <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• s'efforcent de procéder à une clarification systématique du mandat, en impliquant activement le/ la participant/e.</li><li>• sont prêt-e-s de communiquer la décision de manière transparente et appropriée en cas de refus de mandat et à recommander quelqu'un qui pourrait convenir au/à la participant/e ou à indiquer d'autres possibilités.</li><li>• sont conscient-e-s de l'importance d'une bonne collaboration avec les instances officielles.</li></ul> <p>Capacités métacognitives</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure, dans le cadre de la clarification de mandat, d'évaluer s'ils/elles peuvent/doivent accepter ou refuser le mandat, afin de communiquer la décision de manière argumentée.</li> <li>• sont à même d'évaluer comment et avec quelles sources ils/elles peuvent acquérir et consulter des informations sur des particularités liées aux personnes ou aux groupes cibles.</li> </ul>   |
| <p><b>A2 Mener un bilan initial de l'activité professionnelle avec la participante/le participant</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle mènent un ou plusieurs entretiens avec le/la participant/e, éventuellement en présence d'autres personnes impliquées. Ils/elles récoltent les informations nécessaires sur la situation du/de la participant/e (parcours et arrière-plan professionnel, situation privée et familiale, hobbies, intérêts, situation financière, certificat médical quant à ce qui peut raisonnablement être exigé de la personne, ou diagnostic, traitement médical, etc.), de manière rigoureuse et en prenant en compte les dispositions légales. Ils/elles lui demandent quels sont ses aspirations, objectifs et idées (salaire, lieu de travail, profession, etc.). Ensembles avec le/la participant/e, ils/elles établissent un plan d'action avec objectifs et mesures. Dans ce contexte, ils/elles mettent en lumière des perspectives et intègrent une planification de carrière. Le cas échéant, ils/elles prennent 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). Si le/la participant/e suit un traitement médical ou psychologique/psychothérapeutique, il peut aussi être convenu d'une levée de l'obligation de confidentialité et de la signature d'une procuration. Les spécialistes en insertion professionnelle sensibilisent le/la participant/e aux objectifs définis et mentionnent les conditions indispensables pour pouvoir</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de mener des entretiens préalables appropriés à la situation en prenant en considération toutes les informations pertinentes et en impliquant le/la participant/e et d'autres acteurs et actrices concerné-e-s.</li> <li>• sont en mesure d'établir des évaluations individuelles sur mesure en fonction des possibles lieux de travail et des activités professionnelles.</li> </ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ disposent de connaissances opérationnelles approfondies concernant la conduite d'entretiens, la modération et l'animation de séances.</li> <li>• disposent de connaissances méthodologiques pour renforcer le/la participant/e dans ses efforts d'autonomisation.</li> <li>• font preuve de connaissances approfondies sur le domaine des exigences du marché du travail.</li> <li>• font preuve d'un savoir de base spécifique par rapport aux groupes cibles.</li> <li>• possèdent de très bonnes connaissances d'utilisation des logiciels de gestion de dossiers et de systèmes de saisies ainsi que des règles sur la protection des données.</li> </ul> |

atteindre ces objectifs. Ils/elles font signer au/à la participant/e une déclaration d'accord en cas de besoin. Suite à l'entretien, les spécialistes en insertion professionnelle établissent un dossier du/de la participant/e et l'enregistrent. En outre, ils/elles informent toutes les personnes impliquées du type de collaboration et du contenu de celle-ci. Les spécialistes en insertion professionnelle planifient et définissent un cadre approprié pour répondre aux éventuelles demandes de clarification exigées par l'organisme chargé du financement et prennent les mesures nécessaires pour les évaluer (p. ex. observation par des maître-sse-s socioprofessionnel-le-s, entretiens structurés avec le/la participant/e ou renseignements de personnes extérieures).

- disposent de connaissances approfondies des dispositions pertinentes de la protection des données.
- disposent de bonnes connaissances des méthodes et instruments de l'évaluation des compétences.
- disposent de bonnes connaissances des techniques de feedback.
- disposent de bonnes connaissances des critères pertinents d'évaluation.

#### **Attitudes, valeurs, motivation**

- s'efforcent d'argumenter et de décider de manière professionnelle dans le champ de tension entre les objectifs de l'organisme chargé du financement, les conditions-cadre institutionnelles et les possibilités/besoins du/de la participant/e.
- ont conscience de l'importance de la déclaration d'accord et le cas échéant de la levée du secret professionnel.
- ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entrent en contact de manière constructive et respectueuse avec des personnes de différentes cultures.
- sont prêt-e-s d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance.
- s'efforcent de prendre en compte les besoins et les manières de voir du/de la participant/e de façon nuancée.
- sont conscient-e-s de l'importance d'un cadre approprié pour clarifier la situation avec toutes les personnes impliquées.

#### **Capacités métacognitives**

- sont en mesure d'évaluer de manière globale le contexte du/de la participant/e afin de prendre les mesures qui s'imposent.
- peuvent évaluer la nécessité d'évaluations complémentaires, en vue de préciser les premières considérations, pour délimiter un domaine et une activité professionnelle adaptée au/à la participant/e en question.
- sont en mesure d'évaluer les compétences, besoins et modèles de maîtrise du/de la participant/e afin de prendre des mesures pour des démarches appropriées.

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer leurs propres compétences de manière fiable, en recourant au besoin à des expert-e-s.</li> </ul>   |
| <p><b>A3 Élaborer un profil des compétences en collaboration avec la participante/le participant</b></p> <p>En collaboration avec le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle élaborent un profil des compétences individuel. Ils/elles discutent et questionnent les besoins du/de la participant/e concernant les activités professionnelles et l'employeur/-euse potentiel à l'aide de techniques d'entretien appropriées. Ils/elles restituent ces éléments et les possibilités, ressources et limites du/de la participant/e. Au besoin et avec l'accord du/de la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle recueillent une évaluation auprès de spécialistes et éventuellement dans l'environnement du/de la participant/e et, en y ajoutant leur propre évaluation, établissent une image générale du/de la participant/e. Ils/Elles prennent en outre en considération le vécu du/de la participant/e, ses limites et ressources concernant l'exercice d'une profession ainsi que les conclusions issues d'éventuelles évaluations. Ils/elles décrivent les possibilités et perspectives professionnelles du/de la participant/e et envisagent ensemble dans quelle(s) profession(s), vu son profil spécifique, le/la participant/e pourrait se sentir bien. Tout au long du processus, ils/elles prennent en compte les objectifs à court, moyen et long terme. Le réseau dans lequel s'inscrit le/la participant/e est également pris en compte par les spécialistes en insertion professionnelle. Ceux/Celles-ci établissent, sur la base de ces informations et en collaboration avec le/la participant/e, un bilan de compétences, qui met notamment en évidence ses capacités et</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de réaliser un profil des compétences réaliste en collaboration avec le/la participant/e.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de bonnes connaissances des domaines professionnels et des professions, ainsi que du contexte économique.</li> <li>• font preuve de connaissances fondées du marché du travail et de ses exigences.</li> <li>• disposent de connaissances opérationnelles en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de gestion de séances.</li> <li>• disposent de bonnes connaissances de techniques d'entretien.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de prendre en considération l'adéquation entre le/la participant/e et l'activité professionnelle pour éviter d'éventuels échecs.</li> <li>• s'efforcent de mettre en place des échanges interdisciplinaires constructifs.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer de manière globale les besoins d'activité professionnelle du/de la participant/e en regard des compétences, ressources, limites et exigences, afin d'élaborer un profil des compétences réaliste, avec sa collaboration.</li> <li>• savent évaluer leurs propres limites professionnelles, et, si nécessaire, de prendre des mesures appropriées.</li> </ul> |



|   |  |
|---|--|
| <p>ses qualités. Ils/elles évitent que le/la participant/e ne se surestime.</p>   |  |
| <p><b>A4 Soutenir la participante/le participant dans la recherche d'un projet professionnel</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle soutiennent le/la participant/e, dans certains cas après une préparation préalable, dans la recherche (autonome) d'une activité professionnelle ou d'une place de formation correspondante à leur profil. Dans ce contexte, ils/elles discutent avec lui/elle de la manière de procéder pour trouver un employeur/-euse et un poste, respectivement une institution de formation convenable et utilisent pour cela éventuellement le réseau du/de la participant/e. Au besoin et avec l'approbation du/de la participant/e, ils/elles contactent des employeurs/-euses potentiel-le-s et discutent avec eux/elles les différentes possibilités d'engagement (p.ex. stage, engagement standard, poste pour acquérir de la pratique, etc.) et de financement. Si besoin est, les spécialistes en insertion professionnelle se rendent sur place pour se faire une idée du poste de travail, afin de garantir qu'il conviendra autant que possible. Des coopérations durables peuvent exister avec un/e employeur/-euse, pour des places de stage, de formation ou de travail. Les spécialistes en insertion professionnelle peuvent procéder à un «matching» en collaboration avec le/la participant/e et l'employeur/-euse et proposer au/à la participant/e des possibilités d'engagement correspondant à ses qualifications professionnelles. Les spécialistes en insertion professionnelle discutent de la mesure et de l'insertion avec le/la participant/e et l'employeur/-euse et établissent un contact. Ils/elles apportent au/à la participant/e un soutien ciblé pour le développement des compétences nécessaires dans le processus de candidature. Ils/elles recourent à cet effet à des</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de soutenir le/la participant/e en fonction de ses besoins, dans la recherche d'un poste de travail et dans le processus de candidature.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances approfondies du processus de candidature. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ disposent de connaissances opérationnelles assurées sur l'approche «empowerment»</li> </ul> </li> <li>• disposent de bonnes connaissances des techniques de communication et de négociation (en particulier «téléphoner de manière professionnelle») ainsi que des techniques de conseil orientées sur la solution.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de renforcer la responsabilité individuelle de/de la participant/e comme soutien au développement personnel.</li> <li>• sont disposé-e-s à faciliter les contacts entre le/la participant/e et de potentiel-le-s employeurs/-euses.</li> <li>• sont disposé-e-s à effectuer de nombreux appels téléphoniques pour trouver une place de travail ou de formation.</li> <li>• font preuve d'endurance et de persévérance dans le cadre de la recherche de places de travail ou de formation pour leur participant/e.</li> <li>• sont prêt-e-s de proposer des moyens créatifs pour la recherche d'emploi.</li> <li>• sont motivé-e-s à impliquer en cas de besoin d'autres spécialistes dans l'accompagnement.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p>méthodes et procédures appropriées et proposent aussi bien des entraînements individuels pour une candidature que des cours collectifs sur ce thème. Les spécialistes en insertion professionnelle font part au/à la participant/e des réactions sur son dossier de candidature et fournissent si nécessaire et souhaité un soutien pour l'adaptation des documents. Ils/elles aident le/la participant/e à mettre en évidence ses ressources et donnent certains conseils pratiques pour formuler les points faibles et les limitations de manière positive. En outre, les spécialistes en insertion professionnelle mettent en place des entraînements aux entretiens d'embauche. Au besoin, ils/elles intègrent à ce processus de formation d'autres spécialistes internes et externes (p.ex. spécialiste RH d'une entreprise, formateur/-trice). Parfois, ils/elles participent à des simulations d'entretiens d'embauche, lors desquels ils/elles jouent le rôle d'un/e employeur/-euse fictif/-ve. Le renforcement de la confiance en soi du/de la participant/e est primordial dans l'ensemble du processus.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont conscient-e-s de l'importance de se présenter de manière performante dans le cadre du processus de candidature.</li> <li>• sont disposé-e-s à placer le renforcement de la confiance en soi du/de la participant/e au centre de leur action.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer les besoins individuels du/de la participant/e et de prendre des mesures ciblées.</li> <li>• sont en mesure de faire correspondre les qualifications du /de la participant/e et les postes d'emploi possibles, sur la base du profil des compétences réalisé en collaboration avec le/la participant/e et l'employeur/-euse.</li> </ul>                  |
| <p><b>A5 Soutenir la participante/le participant lors d'un entretien d'embauche</b></p> <p>Si nécessaire et si souhaité par le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle le/la soutiennent à l'entretien d'embauche. Ils/elles évaluent dans quelle mesure le/la participant/e peut mener l'entretien lui-même et en discutent préalablement ; dans ce contexte, le/la participant/e co-définit le besoin de soutien. Lors de l'entretien, les spécialistes en insertion professionnelle adoptent un rôle d'intermédiaire entre participant/e et employeur/-euse, apportent si nécessaire des explications et des arguments et tentent de créer une compréhension commune de la situation. Ils/Elles veillent à ce que la question de la rémunération soit abordée lors de l'entretien, et s'engagent pour que celle-ci</p>  | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de soutenir le/la participant/e lors d'un entretien d'embauche, en fonction de ses besoins.</li> </ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de bonnes connaissances en communication compréhensible et correspondant à divers publics cibles.</li> <li>• sont au bénéfice de connaissances de base en économie d'entreprises et de leurs structures.</li> </ul> <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de se projeter dans la manière de penser, les valeurs et les normes d'employeurs/-euses.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p>corresponde, dans la situation donnée, aux rémunérations habituellement versées et aux prestations dans la branche, en se renseignant à ce sujet si nécessaire.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont conscience de l'importance d'une compréhension commune dans le cadre de l'entretien d'embauche.</li> <li>• ont conscience de l'importance de différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer dans quelle mesure le/la participant/e peut se charger de la conduite de l'entretien et de prendre des mesures appropriées, avec l'accord du/de la participant/e et en fonction de ses besoins.</li> </ul>  |
| <p><b>A6 Accompagner l'entrée de la participante/du participant sur le marché du travail</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle accompagnent le/la participant/e lors de son entrée sur le marché du travail. L'aspect central pour garantir les chances d'une entrée durable sur le marché du travail est de promouvoir, dès le départ, le sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e. En accord avec le/la participant/e et l'employeur/-euse, ils/elles conviennent d'objectifs pour la mesure ou pour le début de l'engagement et abordent la question d'une rémunération correspondant à la situation. Les spécialistes en insertion professionnelle clarifient le cas échéant des questions relatives aux assurances et demandent au besoin des adaptations du descriptif 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 le/la participant/e travaillera, l'employeur/-euse s'engage à fournir un soutien et à prendre en considération certains besoins particuliers du/de la participant/e. La question de l'implication, de la participation et de l'information de l'employé/e sera également définie en commun, tout comme l'interlocuteur/-trice auprès de l'entreprise. En outre, les parties définissent la forme de</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'accompagner le processus d'insertion du/de la participant/e dans le marché du travail.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de modération de séance.</li> <li>• ont de connaissances assurées concernant des facteurs de réussite et des obstacles à l'entrée sur le marché du travail.</li> <li>• ont de bonnes connaissances du droit du travail.</li> <li>• ont de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir le sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e.</li> </ul> <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voient dans l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e le moyen principal pour une insertion réussie dans le marché du travail</li> <li>• s'efforcent de convenir avec le/la participant/e et l'employeur/-euse ou son/sa représentant/e des conditions-cadres les plus importantes pour un engagement professionnel.</li> <li>• ont conscience de l'importance de leur rôle d'intermédiaire dans le processus.</li> </ul> <p>Capacités métacognitives</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>l'accompagnement par les spécialistes en insertion professionnelle (type et intensité des contacts). Ceux/Celles-ci conduisent ce processus, prennent note des questions et y répondent. Selon les cas, ils/elles accompagnent les débuts d'un/e participant/e avec des mesures supplémentaires.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer de manière pertinente le besoin de soutien du/de la participant/e et de donner une forme appropriée à l'accompagnement.</li> </ul>  |
| <p><b>A7 Soutenir la participante/le participant après l'entrée sur le marché du travail dans l'exercice de son activité</b></p> <p>Après l'entrée sur le marché du travail du/de la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle le/la soutiennent en fonction de ses besoins, ainsi que les employeurs/-euses et leurs équipes. Dans ce contexte, le renforcement du sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e est primordial pour les spécialistes en insertion professionnelle. Selon la configuration, cette phase fait partie de la mesure d'insertion ou a lieu uniquement sur la base des besoins du/de la participant/e. Les spécialistes en insertion professionnelle restent en tant qu'interlocuteur/-trice en contact avec le/la participant/e, l'employeur/-euse et son équipe, afin de garantir la durabilité de l'insertion dans le marché du travail ou le maintien de la place de travail. Selon le besoin de soutien du/de la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle déterminent avec lui/elle un type d'accompagnement approprié et son intensité. Ils/elles accompagnent le/la participant/e avec des mesures individuelles et appropriées, les encouragent, les renforcent et les soutiennent en cas de questions ou problèmes. Ils/elles lui transmettent également les aspects centraux de la culture d'entreprise (habillement, ponctualité, comportement, etc.). En collaboration avec le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle élaborent des stratégies de gestion de situations, pour faire face aux exigences de la place de travail et pour pouvoir s'intégrer à une équipe. Si la configuration institutionnelle le permet, le/la participant/e est</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de soutenir l'employeur/-euse et le/la participant/e après son entrée sur le marché du travail, en fonction des besoins.</li> </ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir l'efficacité personnelle du/de la participant/e</li> <li>• disposent de bonnes techniques de communication et de négociation, ainsi que de techniques de conseil orienté sur les solutions.</li> <li>• ont des connaissances méthodologiques en coaching et médiation.</li> <li>• possèdent de solides connaissances des facteurs de succès durable pour l'insertion dans le marché du travail.</li> <li>• font preuve d'un savoir de base spécifique concernant divers groupes cibles.</li> <li>• ont des connaissances de la culture d'entreprise et savent les transmettre au/à la participant/e</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voient dans l'augmentation du sentiment d'efficacité personnelle du/de la participant/e le moyen principal pour une insertion réussie dans le marché du travail.</li> <li>• sont disposé-e-s à élaborer en accord avec le/la participant/e des stratégies individuelles de gestion des situations.</li> <li>• sont motivé-e-s à collaborer avec l'employeur/-euse (ou la personne qui s'occupe du/de la participant/e) dans une attitude coopérative et constructive et à être disponible comme interlocuteur/-trice.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p>soutenu/e par les spécialistes en insertion professionnelle-aussi longtemps que nécessaire et souhaité par le/la participant/e ou éventuellement l'employeur/-euse.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.</li> </ul> <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer la forme d'accompagnement appropriée au type de suivi et son intensité.</li> <li>• savent évaluer leurs propres limites professionnelles et au besoin prendre des mesures appropriées.</li> </ul>  |
| <p><b>A8 Soutenir la participante/le participant dans les situations conflictuelles et servir de médiateur/-trice entre les différentes parties prenantes</b></p> <p>Lorsque des conflits interpersonnels, voire la perte de l'emploi paraissent imminents, les spécialistes en insertion professionnelle analysent la situation et décident rapidement de la mesure la plus opportune. Ils/Elles mènent des entretiens difficiles avec les parties impliquées, sur la base d'une bonne préparation, impliquant une analyse approfondie de la situation. Durant l'entretien, ils/elles communiquent de manière ouverte, respectueuse et objective en élaborant avec le/la participant/e de possibles solutions et des alternatives.</p> <p>En cas de situations exigeantes ou de conflits impliquant le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle s'en occupent de manière proactive et maintiennent le dialogue avec toutes les parties en les soutenant dans les meilleurs délais. Dans le calme, ils/elles évaluent la situation et clarifient le cas lors d'un entretien qu'ils/elles conduisent. Dans ce contexte, ils/elles assurent le rôle d'intermédiaire entre les parties et fixent, si possible, comme objectif la poursuite de la collaboration.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de réaliser des interventions de crise en faveur du maintien du poste de travail.</li> <li>• sont en mesure de mener de manière professionnelle des entretiens difficiles et orientés vers des solutions avec le/la participant/e et l'employeur/-euse.</li> <li>• sont en mesure de clarifier les conflits de manière professionnelle.</li> </ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances dans le domaine de la gestion de crises et sur les instances compétentes en intervention de crise.</li> <li>• disposent de connaissances méthodologiques pour mener des entretiens conflictuels en maîtrisant la technique du retour d'informations (feed-back).</li> <li>• possèdent les connaissances opérationnelles nécessaires pour la modération de conflits.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de réagir rapidement et de manière flexible dans des situations de crise, tout en focalisant sur l'objectif.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'être atteignable.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'une bonne préparation avant un entretien.</li> <li>• ont conscience de l'influence possible de facteurs personnels et extérieurs sur une situation de crise.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont disposé-e-s à tenir compte des besoins de toutes les parties impliquées.</li> <li>• sont disposé-e-s à communiquer de manière empathique, valorisante, objective, neutre, transparente et professionnelle lors d'entretiens difficiles.</li> <li>• sont disposé-e-s à mettre le/la participant/e face à ses responsabilités dans la discussion.</li> <li>• ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.</li> <li>• sont disposé-e-s à clarifier les conflits de manière constructive et apaisante.</li> <li>• ont conscience de l'importance du rôle d'intermédiaire dans des situations de conflit.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer rapidement une situation de crise, de déceler un manque de motivation ou une menace de rupture, et de prendre les mesures immédiates nécessaires.</li> <li>• savent évaluer les conflits rapidement et entamer des démarches appropriées et orientées vers une solution.</li> <li>• sont en mesure de reconnaître leurs limites, afin de pouvoir recourir à temps aux instances compétentes pour les interventions en cas de crise.</li> <li>• sont en mesure d'analyser les conflits dont ils sont chargés et de les replacer dans le contexte général, puis d'entreprendre les démarches pour fixer leurs propres limites.</li> <li>• sont en mesure d'analyser de manière approfondie et objective le contexte de l'entretien difficile pour le préparer de manière adéquate</li> </ul> |
| <p><b>A9 Dresser des bilans de la situation professionnelle de la participante/du participant</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle dressent à intervalles réguliers des bilans de situation avec le/la participant/e. Ils/elles y invitent le/la participant/e et en fonction de la situation éventuellement d'autres acteurs/-trices et modèrent l'entretien. En collaboration avec le/la participant/e, ils/elles discutent de l'état de la situation, demandent l'évaluation des personnes impliquées, élaborent des perspectives et identifient éventuellement d'autres mesures à prendre. Si les spécialistes en insertion professionnelle</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de dresser des bilans de situation avec les personnes impliquées (avec un objectif en vue).</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances opérationnelles concernant la conduite d'entretiens et l'animation et la modération de séances.</li> <li>• disposent de connaissances en communication compréhensible et adaptée au groupe-cible.</li> <li>• possèdent de solides connaissances opérationnelles quant à la pose d'objectifs.</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
| <p>constatent des compétences manquantes chez—le/la participant/e, ils/elles clarifient la situation avec lui/elle, envisagent différentes mesures et discutent d'un possible plan de carrière. Pour le reste de l'accompagnement du/de la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle s'en tiendront au processus d'encouragement prévu par l'institution ou au processus élaboré en collaboration avec le/la participant/e en l'adaptant de manière flexible aux besoins et objectifs, ainsi qu'au niveau de compétence(s) du/de la participant/e.</p>  | <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de garantir une approche professionnelle dans le champ de tension entre les objectifs de l'organisme financeur et les possibilités/besoins du/de la participant/e.</li> <li>• sont disposé-e-s à prendre en compte les compétences insuffisantes ou manquantes du/de la participant/e et à discuter avec eux/elles de mesures pertinentes à prendre.</li> <li>• ont conscience de l'importance de réaliser régulièrement des bilans de situation avec le/la participant/e, le cas échéant avec d'autres personnes concernées.</li> <li>• sont disposé-e-s à formuler des objectifs réalistes en collaboration avec le/la participant/e et au besoin à les communiquer aux personnes impliquées.</li> <li>• ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de classer les différentes évaluations des performances d'un/e participant/e pour pouvoir prendre des mesures appropriées, de manière flexible et dans le cadre des objectifs, des besoins, du niveau de compétences et du processus d'encouragement.</li> </ul> |
| <p><b>A10 Rédiger des rapports sur le déroulement de la mesure</b></p> <p>Sur la base des bilans de situation, de l'évaluation des compétences, d'éléments de clarification et d'observation, ainsi que, le cas échéant, sur la base de prescriptions de l'organisme financeur, les spécialistes en insertion professionnelle rédigent un rapport sur le/la participant/e. Ils/elles y présentent le déroulement de la mesure et identifient les compétences acquises et celles à acquérir dans la perspective de l'insertion du/de la participant/e. Au besoin, ils/elles en tirent les conclusions appropriées (p.ex. poursuite du travail sur les objectifs existants, fixation de nouveaux objectifs, définition de mesures) et émettent des recommandations pour la suite des opérations.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de rédiger des rapports détaillés concernant le/la participant/e.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• font preuve de connaissances opérationnelles assurées quant à l'utilisation des outils informatiques.</li> <li>• disposent de solides connaissances en expression écrite.</li> <li>• disposent de connaissances spécifiques approfondies liées à la fonction de spécialiste en insertion professionnelle.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de prendre en considération les besoins du/de la participant/e, en les intégrant sous une forme appropriée dans les rapports.</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont conscience de l'importance d'un rapport sur le/la participant/e complet, informatif et correct du point de vue formel.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de réfléchir à leur propre rapport au pouvoir et à la dépendance et au besoin de prendre les mesures appropriées.</li> </ul>  |
| <p><b>A11 Mettre fin à une mesure d'accompagnement avec la participante/le participant, en tenant compte de son développement et le regard tourné vers l'avenir</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle planifient la fin de la mesure d'accompagnement en fonction de l'échéance de la durée convenue avec l'organisme compétent, à la demande du/de la participant/e ou en raison de leur propre évaluation de la mesure. Ils/elles mettent un terme à l'accompagnement ou à une mesure lors d'un entretien avec le/la participant/e et le cas échéant avec d'autres acteurs/actrices impliqué-e-s. Durant cet échange, les spécialistes en insertion professionnelle abordent l'évolution personnelle du/de la participant/e et de ses perspectives professionnelles et font le bilan de l'accompagnement. Dans ce contexte, ils/elles font preuve de respect envers le/la participant/e, en mettant en évidence ses ressources, qualités et capacités, mais aussi d'éventuelles limites. Les spécialistes en insertion professionnelle abordent également la question de l'avenir. Selon la situation, ils/elles proposent des perspectives sur l'activité professionnelle possible ou d'autres solutions. Ils/Elles propose au/à la participant/e, dans le cadre de ses possibilités, des conseils et des aides. En collaboration avec le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle planifient les prochaines étapes et assurent la traçabilité de la fin du suivi.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de piloter le processus de fin d'une mesure.</li> <li>• sont en mesure de mettre fin de manière formelle à des mesures d'accompagnement.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances sur les possibilités de financement alternatives et sur d'autres institutions de soutien.</li> <li>• disposent de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de modération de séance</li> <li>• possèdent les connaissances nécessaires des formalités de fin de mesure.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont disposé-e-s à résumer le processus d'accompagnement de manière synthétique et globale et à l'expliquer.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'un entretien final de bilan et d'une mise en perspective pour l'avenir.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'analyser le processus d'accompagnement et de communiquer au/à la participant/e des informations utiles pour l'avenir.</li> </ul> |



## Domaine de compétences opérationnelles B : Développer et entretenir des réseaux professionnels

| Situation de travail  | Critères de performance   |
|---|---|
| <p><b>B1 Collaborer avec les différentes parties prenantes</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle accompagnent et soutiennent le/la participant/e ainsi que tous les membres de leur réseau tels que parents, employeurs/-euses, départements spécialisés et organes financeurs. Ils/elles s'efforcent de coopérer de manière constructive et axée sur la recherche de solutions avec toutes les parties, de communiquer ouvertement ainsi que de signaler rapidement les incidents dans le cadre des structures prévues à cet effet. Les spécialistes en insertion professionnelle soutiennent, selon les besoins, le/la participant/e à l'aide d'outils (p. ex. rapports, listes de contrôle, protocoles) pour les processus et les aspects administratifs et facilitent la mise en réseau avec les services adéquats. En cas de rupture de contrat et dans un souci de collaboration avec le réseau, ils/elles facilitent aux employeurs/-euses une compréhension globale des situations et, en règle générale, ils/elles restent la personne de contact et de référence pour toutes questions ou préoccupations au-delà de la durée d'une mesure.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de collaborer de manière professionnelle avec différentes parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances sur la manière d'entretenir efficacement un réseau.</li> <li>• disposent de techniques de communication, de négociation et de conseils constructifs (orientés solutions).</li> <li>• disposent de bonnes connaissances des principales organisations partenaires, de leurs domaines de compétences respectifs et de leurs prestations.</li> <li>• disposent d'une diversité de méthodes et d'outils pour évaluer les besoins et les exigences des employeurs/-euses.</li> <li>• disposent d'une bonne connaissance du domaine d'activité, des conditions générales, des compétences et des termes techniques de l'employeur/-euse.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont motivé-e-s d'agir en tant que partenaires engagés, fiables, initiatifs et réguliers avec les parties prenantes ainsi que de leur apporter, si nécessaire, un soutien ciblé sous la forme d'aides ou d'informations sur des services spécialisés.</li> <li>• respectent les délais définis et les structures établies.</li> <li>• s'efforcent de défendre de manière convaincante leur point de vue «d'expert/e» face aux parties prenantes.</li> <li>• s'efforcent de formuler et de communiquer les informations de manière adaptée aux besoins et compétences du groupe-cible.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'une collaboration continue et constructive avec les parties prenantes, qui peut perdurer au-delà du mandat convenu.</li> <li>• respectent à tout moment le secret professionnel.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sont en mesure d'évaluer la gravité d'incidents et de les annoncer dans les meilleurs délais à l'instance compétente.</li><li>• sont en mesure d'évaluer correctement les informations en s'appuyant sur des critères partagés (destinataires, moment, contenus, etc.).</li><li>• sont en mesure d'évaluer la forme et l'intensité du soutien dont les employeurs/-euses ont besoin et d'en déduire les étapes nécessaires.</li></ul> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <p><b>B2 Soutenir le/la participant/e dans des échanges interdisciplinaires concernant les prochaines étapes de (re-)insertion</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle participent à des échanges interdisciplinaires ou les animent. Ils/elles participent activement aux discussions en adoptant le point de vue de leur spécialisation, présentent leur évaluation du/de la participant/e et appuient leurs affirmations sur des exemples concrets. Ils/elles argumentent de façon adaptée aux arguments de leurs interlocuteurs. En collaboration avec les parties impliquées (employeur/-euse, participant/e, proches, etc.), ils/elles évaluent la situation du/de la participant/e, coordonnent les objectifs des différents domaines et prennent des mesures adaptées aux besoins.</p> <p>Le/la participant/e est habituellement présent-e aux entrevues. S'il/elle ne peut pas faire part de leurs propres préoccupations, le spécialiste en insertion professionnelle le/la représente.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de collaborer constructivement de manière interdisciplinaire.</li> </ul> <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, d'animation et de modération de séance.</li> <li>• font preuve d'un savoir de base spécifique sur les groupes cibles.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont disposé-e-s à collaborer de manière constructive avec des personnes de différentes disciplines et à s'engager activement dans cette collaboration.</li> <li>• s'efforcent de soutenir les évaluations relatives au/à la participant/e et à argumenter leur point de vue à l'aide d'exemples.</li> <li>• ont conscience de l'importance de leur point de vue d'expert/e et de leur rôle en tant que spécialiste en insertion professionnelle.</li> <li>• sont disposé-e-s à écouter de manière active, à répondre à leurs interlocuteurs et à prendre en compte les requêtes et inquiétudes.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer où le/la participant/e se situe par rapport à une possible insertion et d'adapter les objectifs et le cas échéant les mesures en conséquence.</li> <li>• sont en mesure d'évaluer les objections et, en fonction des arguments et avantages effectifs, d'accepter ou de refuser la collaboration.</li> </ul> |
| <p><b>B3 Collaborer à des projets de développement et d'évolution des processus institutionnels</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle travaillent dans des groupes interdisciplinaires de projets au sein de l'institution. Ils/elles contribuent au développement de nouveaux processus et à l'amélioration des processus existants, notamment en ce</p>   | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont capables de collaborer activement et de manière constructive à des projets interdisciplinaires.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>qui concerne la conception d'interfaces pour la transition temporaire ou complète du travail dans l'institution vers le marché du travail. Ils/elles testent ces innovations dans leur domaine et fournissent un retour d'informations (feedback) structuré sur celles-ci.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont de solides connaissances spécialisées dans le domaine de l'intégration socioprofessionnelle.</li> <li>• disposent de bonnes connaissances méthodologiques en matière de gestion de projets.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont disposé-e-s à rechercher et de mettre en place des compromis.</li> <li>• sont disposé-e-s à collaborer avec des personnes de différentes disciplines.</li> <li>• sont motivé-e-s à évaluer et à améliorer les transitions du point de vue du/de la participant/e.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont capables en cas de divergence d'opinion d'adopter une perspective de spécialiste en insertion professionnelle et d'argumenter leurs propos.</li> </ul>  |
| <p><b>B4 Etablir des réseaux avec des potentiel-le-s employeurs et employeuses</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle développent au moyen de méthodes appropriées des partenariats avec des employeurs/-euses potentiel-le-s, des organes d'assurances sociales et d'autres parties prenantes pertinentes pour leur participant/e. A cet effet, ils/elles recourent aux contacts existants du personnel de l'institution ainsi que du/de la participant/e. Ils/Elles créent des contacts ciblés avec des entreprises, des assurances sociales et d'autres parties intéressantes des environs proches. Ils/elles s'engagent en faveur de leur participant/e vis-à-vis d'employeurs/-euses potentiel-le-s et des assurances sociales en soulignant leurs forces et ressources. Ils/elles indiquent à l'employeur/-euse comment l'engagement du/de la participant/e peut créer une situation gagnant-gagnant. Ils/elles négocient les conditions d'engagement du/de la participant-e ou cherchent de possibles employeurs/-euses en ciblant le profil et les besoins du/de la participant-e. Les spécialistes en insertion professionnelle invitent éventuellement les employeurs/-euses potentiel-le-s et</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de construire activement des réseaux d'employeurs/-euses potentiel-le-s.</li> <li>• sont en mesure de présenter positivement le/la participant/e à des employeurs/-euses potentiel-le-s.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances dans le domaine des techniques d'argumentation et de gestion de divergences.</li> <li>• disposent de bonnes connaissances sur les sources et les méthodes de recherche.</li> <li>• disposent d'une bonne connaissance du paysage de la formation et des situations correspondantes sur le marché de l'emploi.</li> <li>• disposent de bonnes connaissances des branches, entreprises et associations patronales de leur région.</li> <li>• disposent de bonnes connaissances des techniques de conduite d'entretien et de négociation.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> |

existant-e-s et d'autres partenaires pertinents à des événements, pour favoriser le développement de réseaux. Lors de ces contacts, ils/elles s'efforcent de présenter leurs projets de manière convaincante. Ils/elles proposent notamment aux employeurs/-euses des journées de travail «à l'essai», des projets pilotes appropriés ou leur indiquent les possibles avantages pour leur entreprise (meilleure image, revalorisation de l'entreprise à l'intérieur et à l'extérieur, etc.). Les spécialistes en insertion professionnelle relèvent systématiquement les données de toutes les parties prenantes pertinentes, enregistrent de manière suivie les événements et l'état de la situation et maintiennent ainsi les données à jour. Au besoin, ils/elles effectuent une recherche active d'informations. Ils/elles sont conscient-e-s qu'ils/elles bénéficient de la collaboration d'entreprises qui prennent et gèrent des risques et investissent du temps.

- s'efforcent de tisser et d'entretenir des liens de manière proactive, systématique et constructive avec des employeurs/-euses potentiel-le-s et d'autres partenaires de la région pour le/la participant/e.
- sont motivé-e-s à présenter aux employeurs/-euses potentiel-le-s et existant-e-s et à d'autres parties intéressantes l'utilité d'une coopération.
- ont conscience de l'importance, pour que la collaboration soit fructueuse, de se présenter de façon professionnelle face aux employeurs/-euses et autres partenaires.
- s'efforcent de souligner les forces et ressources du/de la participant/e face aux employeurs/-euses potentiel-le-s et de contrer ses objections professionnellement, tout en respectant les dispositions sur la protection des données.

#### **Capacités métacognitives**

- sont en mesure d'évaluer leur stratégie et de prendre des mesures adéquates concernant les démarches nécessaires pour l'établissement d'un partenariat durable.
- sont en mesure d'évaluer les objections et en fonction des arguments et avantages effectifs d'accepter ou de refuser une collaboration.

## Domaine de compétences opérationnelles C : Garantir les rôles et les relations professionnelles

| Situation de travail   | Critères de performance  |
|--|--|
| <p><b>C1 Organiser les relations avec les parties prenantes de manière professionnelle</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle sont conscient-e-s de leur rôle et gèrent leur relation avec leur participant/e, les équipes, les supérieur-e-s et d'autres parties prenantes de manière professionnelle. Pour leurs contacts avec le/la participant/e, les spécialistes en insertion professionnelle respectent les règles de base de l'organisation et observent les liens tissés ainsi que les effets de leur communication. Ils/elles se comportent ouvertement et discrètement, mobilisent les ressources disponibles chez le/la participant/e et réagissent de manière saine et professionnelle en cas d'échec. Ils/elles créent une relation avec le/la participant/e qui permet les processus d'apprentissage. Ils/elles créent une base de confiance pour la collaboration, sont conscient-e-s de leur mission par rapport au/à la participant/e et incarnent les valeurs et normes de l'institution. Dans leurs liens avec le/la participant/e, ils/elles gèrent les tensions et situations difficiles. Si leur impartialité est fortement compromise, ils/elles le reconnaissent et réagissent de manière appropriée. A cette fin, ils/elles réfléchissent régulièrement sur leur rôle et obtiennent un retour d'information professionnelle, notamment sur les questions suivantes: d'un point de vue extérieur, de quoi ai-je l'air ? Est-ce que j'évalue la situation correctement? Que puis-je améliorer?</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'instaurer des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent d'un répertoire professionnel de techniques et outils de réflexion personnelle, pour la clarification des rôles et la prise de distance et la mise en pratique de celles-ci.</li> <li>• disposent d'une large palette de techniques de communication et de techniques de gestion de conflit.</li> <li>• disposent de connaissances détaillées des directives éthiques et juridiques pour traiter avec le/la participant/e.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont disposé-e-s à entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, privilégiant la confiance et l'estime.</li> <li>• sont disposés-e-s à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec le/la participant/e et de travailler en tenant compte des ressources disponibles chez le/la participant/e, en faisant preuve d'ouverture et de discrétion.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant/e, en privilégiant la confiance et l'estime, ainsi que d'établir et maintenir un bon équilibre entre proximité et distance.</li> <li>• ont conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et adoptent une approche interculturelle constructive et respectueuse.</li> <li>• ont conscience de leur rôle exemplaire.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'analyser leur rapport avec les parties prenantes et de prendre les mesures appropriées.</li> </ul>  |
| <p><b>C2 Gérer ses propres ressources dans des situations quotidiennes</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle sont capables d'assumer des tâches parfois pénibles et veillent à se maintenir en bonne santé psychique et physique. Ils/elles se connaissent au mieux, se respectent, et réfléchissent à leur comportement et à leur rôle; ils/elles en tirent des conclusions appropriées et adaptent leur comportement en conséquence. Ils/elles sont capables d'identifier leurs propres émotions et la manière dont ils/elles vivent les événements, et de s'assurer des points de vue extérieurs. À cet effet, les spécialistes en insertion professionnelle participent régulièrement à des entretiens sous la forme d'intervisions (conseils entre collègues), de supervisions ou d'échanges en équipe. Dans le cadre de ces discussions, ils/elles échangent sur les difficultés professionnelles, en analysant des situations en lien avec le/la participant/e et la collaboration en équipe. Ils/elles analysent leur attitude face au/à la participant/e, approfondissent éventuellement leur compréhension de la situation complexe dans laquelle se trouvent le/la participant/e, discutent d'une prise de distance nécessaire face aux problèmes du/de la participant/e ainsi que de la possibilité (et des limites) de favoriser le développement du/de la participant/e dans le cadre de leur travail. Sur la base de ces échanges sur les observations et les expériences dans le travail au quotidien avec le/la participant/e et sur la base de l'activité de réflexions communes, ils/elles en tirent des conclusions pour leur activité et en déduisent éventuellement des mesures à prendre. Les spécialistes en insertion professionnelle veillent à un équilibre personnel par rapport à leur activité professionnelle et prennent</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de gérer leurs propres ressources de manière efficace.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent d'une compréhension approfondie du domaine de la gestion des ressources.</li> <li>• font preuve de connaissances opérationnelles bien fondées concernant le rapport au stress.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.</li> <li>• sont disposé-e-s à identifier leurs propres émotions et leur manière de vivre les événements et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée.</li> <li>• ont conscience de l'importance d'une gestion saine des ressources personnelles.</li> </ul> <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de réfléchir à leur investissement personnel et leurs limites et à prendre des mesures si nécessaire.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>délibérément différentes mesures pour se ressourcer. Ils/elles veillent régulièrement à un équilibre d'intérêts, réfléchissent à leurs ressources énergétiques et fixent des limites claires dans leur organisation du travail, afin de garder un bon équilibre général. Si nécessaire, les spécialistes en insertion professionnelle parlent suffisamment tôt à leur supérieur-e-s hiérarchiques d'éventuelles difficultés et prennent des mesures pour pouvoir se «régénérer».</p>  |  |
| <p><b>C3 Gérer les champs de tension en fonction des exigences des différentes parties prenantes</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle gèrent de manière professionnelle les différents champs de tension qu'ils/elles rencontrent dans leur quotidien professionnel. Ils/elles soupèsent les besoins des différentes parties prenantes (participant/e et ses proches, organisme chargé du financement, employeur/-euse) et des différentes exigences y relatives. Ils/elles s'efforcent de traiter correctement les différentes parties prenantes, sans avantager l'une ou l'autre, et savent faire face aux conflits d'objectifs. En particulier, les spécialistes en insertion professionnelle essaient d'intégrer tous les partenaires d'une manière à ce que les conditions-cadres soient clarifiées et que tou-te-s collaborent de façon pragmatique.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de trouver professionnellement un équilibre, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances approfondies sur les conditions-cadre de l'organisme chargé du financement et les exigences du marché du travail.</li> <li>• font preuve de connaissances fondées dans le domaine de la qualité des prestations.</li> <li>• possèdent de bonnes connaissances en ce qui concerne les besoins et les exigences des domaines économiques et sociaux.</li> </ul> <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous et toutes.</li> <li>• sont disposé-e-s à soutenir le/la participant/e avec une attitude visant l'autonomie.</li> <li>• ont 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.</li> <li>• sont conscient-e-s de la mission de service de leur organisation.</li> <li>• sont prêt-e-s à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> |



|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'analyser les conflits d'objectifs et d'en déduire des solutions communes appropriées.</li> </ul>   |
| <p><b>C4 Contribuer au développement continu dans son domaine de travail</b></p> <p>Les spécialistes en insertion professionnelle sont attentifs/-ves aux changements apparaissant dans leur domaine de travail. Ils/elles s'informent sur les tendances et évolutions de ce domaine, en tiennent compte et en déduisent des mesures concrètes pour le développement continu de leur quotidien professionnel. Ils/elles prennent les mesures adéquates (p.ex. groupes de projet auprès des cadres ou au sein d'équipes interdisciplinaires) et participent activement aux discussions sur le développement continu du domaine professionnel.</p> | <p>Les spécialistes en insertion professionnelle...</p> <p><b>Potentiel de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure de contribuer aux innovations dans leur propre domaine de travail.</li> </ul> <p><b>Connaissances, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disposent de connaissances de base sur l'évolution de leur domaine professionnel.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'efforcent de présenter leurs propres idées d'innovations, sous une forme appropriée, concernant le développement du propre domaine de travail.</li> <li>• ont conscience de l'importance des changements et de la nouveauté dans leur propre domaine de travail.</li> <li>• sont disposé-e-s à réagir de manière intéressée et ouverte face aux changements.</li> </ul> <p><b>Capacités métacognitives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont en mesure d'évaluer les tendances dans leur domaine professionnel et de prendre des mesures concrètes pour le développement de leur champ professionnel.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| Analyse vidéo   | L'analyse vidéo est une forme d'examen qui teste la capacité du candidat à analyser les actions d'un professionnel. Les candidats observent un entretien, un extrait d'entretien ou une action correspondante sur vidéo, analysent le comportement du professionnel et présentent ensuite leurs résultats oralement ou par écrit.   |
| Attestation fédérale de formation professionnelle AFP         | Diplôme d'une formation professionnelle initiale de deux ans.   |
| Brevet fédéral BF   | Diplôme d'un examen professionnel fédéral.  |
| Certificat fédéral de capacité CFC                            | Diplôme d'une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.  |
| Commission d'assurance qualité (commission AQ, COMMISSION AQ) | La commission d'assurance-qualité (commission AQ) est l'organe chargé de toutes les tâches en rapport avec un examen professionnel fédéral ou un examen professionnel fédéral supérieur selon le modèle «système modulaire avec examen final». Elle est choisie par l'organe responsable. Ses tâches sont définies dans le règlement d'examen. À la différence de la commission d'examen (dans le système classique), la commission AQ est en outre responsable de la définition et de l'assurance-qualité des descriptions de modules et des certificats de modules. |
| Compétence professionnelle opérationnelle                     | La compétence est la capacité d'un individu à résoudre avec efficacité les problèmes qui se présentent dans son activité professionnelle et à faire face à des situations concrètes exigeantes et définies. La compétence est la capacité d'un individu à exercer avec succès une activité professionnelle, en mobilisant ses propres ressources à disposition en termes de capacités personnelles, méthodologiques, professionnelles et sociales.  |
| Critère d'évaluation  | Un critère d'évaluation désigne la valeur de référence employée pour vérifier une compétence. Les connaissances spécialisées et les aptitudes exigées en font partie. Les critères sont formulés avant l'examen et indiquent ce qui est attendu et ce qui est observé, les prestations à fournir et les aptitudes dont il faut disposer pour obtenir un bon résultat. Ils servent de base à la correction et à l'évaluation d'un examen.  |
| Critical Incidents  | Les Critical Incidents sont une forme d'examen. Un Critical Incident décrit une situation professionnelle pouvant être maîtrisée à l'aide de compétences spécifiques. Une situation pratique est présentée aux candidates et candidats, qui décrivent la manière dont ils/elles l'aborderaient.   |
| Demande de récusation   | Une demande de récusation est une demande de remplacement de l'experte désignée/de l'expert désigné pour un examen.   |
| Descriptions de cas   | Les descriptions de cas sont une forme d'examen. Elles décrivent des événements ou situations exigeants tirés du travail quotidien d'une professionnelle/d'un professionnel. Ces descriptions de cas sont présentées aux candidates et candidats, qui doivent décrire et justifier une action possible.   |
| Description de module/Identification de module                | Chaque module fait l'objet d'une description. Les descriptions des modules font partie intégrante des directives dans les examens conçus selon le modèle «système modulaire avec examen final».   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Les descriptions des modules contiennent au minimum les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un titre bref, clair, qui se réfère à la compétence décrite dans le module ;</li> <li>• des objectifs, à savoir les niveaux de compétence à atteindre ;</li> <li>• la description des conditions nécessaires à l'accomplissement du module ;</li> <li>• une description brève et précise des activités professionnelles auxquelles se réfère le module ;</li> <li>• la définition de la forme et de la durée de l'attestation des compétences (= certificat de module) ;</li> <li>• la durée (validité du certificat de module pour l'admission à l'examen final).</li> </ul>   |
| Dimension de compétence Attitude, motivation         | → Compétence (opérationnelle) axée sur les aspects motivationnels nécessaires pour garantir la disposition à agir requise.  |
| Dimension de compétence Capacités métacognitives     | → Compétence (opérationnelle) axée sur la capacité de réflexion et d'analyse nécessaire pour garantir la dimension professionnelle du comportement décrit.  |
| Dimension de compétence Connaissances, compréhension | → Compétence (opérationnelle) axée sur les connaissances spécialisées d'une personne. Elle englobe les connaissances spécialisées, les bases théoriques, la connaissance des méthodes et processus, par ex.   |
| Dimension de compétence Potentiel de réalisation     | → Compétence (opérationnelle) axée sur la capacité de réalisation. Elle décrit une activité/action concrète dans une situation de travail.  |
| Directives   | <p>Les directives contiennent des informations complémentaires sur le règlement d'examen. Éditées par la commission d'examen ou la commission d'assurance-qualité ou par l'organe responsable, elles permettent notamment de présenter le règlement d'examen de manière plus détaillée aux candidates et candidats. Contrairement au règlement d'examen, les directives ne comprennent pas de dispositions légales. Elles doivent être rédigées de telle manière que la réussite à l'examen ne soit pas conditionnée par la participation préalable à un cours, c'est-à-dire que les critères d'évaluation (ou les critères de performance) doivent être définis pour chacune des épreuves de l'examen.</p> |
| Entretien professionnel                              | <p>L'entretien professionnel est une forme d'examen dans laquelle les candidates et candidats discutent avec une experte ou un expert d'un sujet technique. Ils/elles montrent, lors de cet entretien, qu'ils/elles possèdent une bonne compréhension du domaine spécialisé et qu'ils/elles sont en mesure d'argumenter, de réfléchir et de formuler des alternatives.</p>  |
| Expertes et experts aux examens                      | <p>Les expertes et experts aux examens sont chargés, au nom de l'organe responsable de l'examen, de préparer des examens ou des parties d'examens et de les organiser. Ce sont des spécialistes avertis du domaine en question.</p>   |
| Modèle «système modulaire avec examen final»         | <p>Le modèle «système modulaire avec examen final» se compose de modules obligatoires (certificats de module) pour l'admission à l'examen ainsi que d'un examen final qui englobe tous les modules. En règle générale, l'examen final est moins complet que dans le modèle «système classique», car il vise surtout à vérifier la capacité à intégrer les principales compétences opérationnelles telles qu'elles figurent dans le profil de qualification.</p>   |

|  |   |
|--|---|
| Module                                   | Les modules englobent plusieurs compétences, mentionnées dans le profil de qualification, qui sont regroupées en un module thématique cohérent. La composition des modules se fonde davantage sur une logique s'appuyant sur la pratique que sur une logique établie à partir des branches.   |
| Organe responsable                       | L'organe responsable s'occupe du développement, de la diffusion et de la mise à jour régulière du règlement d'examen et des directives. Ensuite, il s'occupe de la convocation aux épreuves de l'examen fédéral et de l'organisation de l'examen fédéral. L'organe responsable comprend une ou plusieurs organisations du monde du travail (OrTra). En général, l'organe responsable est actif à l'échelle nationale et est présent sur l'ensemble du territoire suisse.  |
| Organisation du monde du travail (OrTra) | Les organisations du monde du travail englobent les partenaires sociaux, les associations professionnelles, les autres organisations compétentes et les autres prestataires de la formation professionnelle. Les organisations uniquement axées sur les formations scolaires ne sont pas considérées comme des organisations du monde du travail. Les organisations du monde du travail forment, seules ou avec d'autres organisations du monde du travail, l'organe responsable des examens fédéraux.  |
| Orientation compétences                  | L'orientation vers les compétences signifie la prise en compte des compétences opérationnelles dans l'élaboration des examens fédéraux et des offres de formation. Les professionnel-le-s ne doivent pas seulement maîtriser des faits, ils/elles doivent aussi être capables d'utiliser leur savoir dans des situations pratiques qui les confrontent à des tâches inhabituelles, à des problèmes mal définis ou qui requièrent de leur part de collaborer avec d'autres personnes ou qui impliquent des responsabilités élevées.  |
| Plan modulaire                           | Le plan modulaire est une description et, le cas échéant, une représentation graphique des modules constituant un examen professionnel fédéral ou un examen professionnel fédéral supérieur selon le modèle «système modulaire avec examen final».  |
| Présentation                             | La présentation est une forme d'examen permettant d'évaluer les techniques de présentation des candidates et candidats. Ils/elles s'acquittent d'une tâche typique de leur profession et présentent le résultat aux expertes et experts. L'élément central de l'évaluation est la qualité de la présentation.   |
| Profil de la profession                  | Le profil de la profession est une description succincte (de 1 à 1,5 page A4) de la profession concernée. Il définit le domaine d'activité (qui sont les groupes cibles, les interlocuteurs, les clients), les principales compétences opérationnelles ou les critères de performance ainsi que les exigences liées à l'exercice de la profession (autonomie, créativité/innovation, environnement de travail, conditions de travail). Il mentionne ensuite la contribution de la profession au développement durable sur les plans économique, social, sociétal et écologique. Le profil de la profession fait partie intégrante du règlement d'examen (obligatoire) et des directives (facultatif). |
| Rapport de réflexion                     | Le rapport de réflexion est une forme d'examen. Les candidates et candidats réfléchissent à leur propre pratique professionnelle, l'analysent et documentent les savoirs acquis par l'expérience dans un rapport écrit.   |
| Règlement d'examen                       | Le règlement d'examen est le document légal d'un examen professionnel fédéral ou d'un examen professionnel fédéral  |

---

supérieur. Il est rédigé sur la base du texte de référence. Le règlement d'examen doit être approuvé par le SEFRI.

---

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation est l'autorité fédérale qui approuve les règlements d'examen et exerce la surveillance des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs. Pour de plus amples informations: [www.sefri.admin.ch](http://www.sefri.admin.ch).

---