

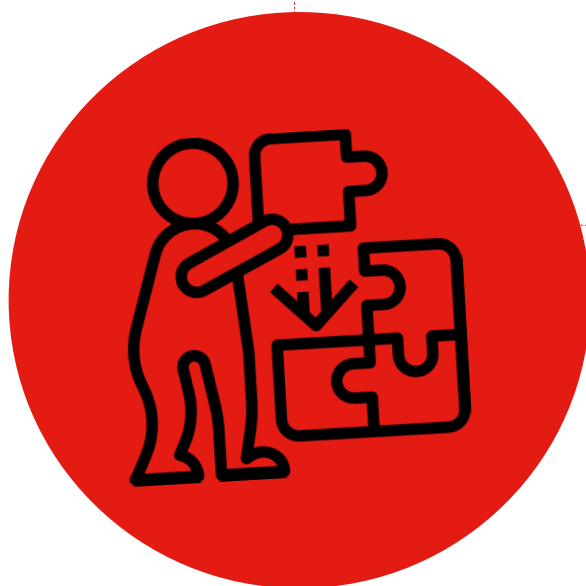
# ÊTRE CONSEILLER EN MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ



RÉFÉRENTIEL DE  
COMPÉTENCES

# ÊTRE CONSEILLER EN MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ

Ce **référentiel de compétences** est centré sur le poste de conseiller amené à exercer en milieu de travail intégré (MTI). Il est supposé que le professionnel ait déjà des compétences de conseil au préalable (maîtrise des techniques d'entretien, proactivité, participation à des colloques/conférences sur l'orientation professionnelle, etc.)





## ÊTRE CONSEILLER EN MTI : LES COMPÉTENCES

### FONDAMENTALES

- Conseiller / Mener un entretien ponctuel et sans rendez-vous

- Mener un entretien bref avec des contraintes de temps modulables

- Mener un entretien hors du cadre prescriptif

- Mener un entretien dans un espace ouvert

- Mener un entretien en respectant l'anonymat réciproque

- S'informer et informer

- Assurer la médiation multimédia

- Savoir optimiser l'usage de ressources multimédia

- Informer ses collègues et la hiérarchie

- Assurer la sécurité

- Animer une séance, un atelier, une prestation collective

### COMPLÉMENTAIRES

- Concevoir et proposer des modules de formation

- Conduire un projet

- Assurer la qualité

- Animer/créer un partenariat

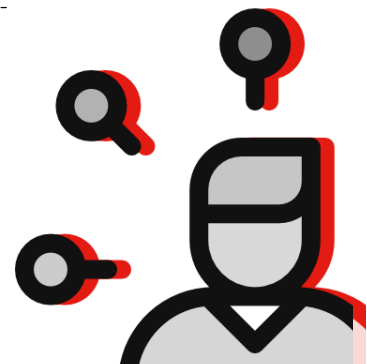
### SOCIALES ET PERSONNELLES

### TECHNIQUES ET TRANSVERSALES

- Travailler en réseau / coopérer

- Travailler dans une approche globale / holistique

- Travailler dans une approche pédagogique / didactique



# FICHE COMPÉTENCES FONDAMENTALES

## Conseiller, Mener un entretien ponctuel et sans rendez-vous

- Passer d'un entretien de conseil à un autre, sans préparation, avec une grande variété de publics et de demandes différentes
- Mener un entretien guidé par la clarification de la demande:
- Identifier l'étape d'avancement dans lequel la personne se trouve, prendre connaissance des informations pertinentes
- Définir des objectifs en clarifiant quels seront les aspects prioritaires pouvant être pris en compte
- Fixer un cadre (limité dans le temps, ponctuel et anonyme)
- Maîtriser son propre domaine d'expertise et délimiter son champ d'application
- Mobiliser rapidement ses propres ressources, les ressources internes et externes du MTI
- Proposer des prestations utiles au public
- Comprendre l'orientation et les identités professionnelles du public
- Se mettre d'accord sur les objectifs et les attentes de la session
- Identifier les capacités / ressources et les défis avec le public

## Mener un entretien bref avec des contraintes de temps modulables

- Prendre en compte la pression de la file d'attente
- Moduler la durée en fonction des problématiques
- Respecter le système de ticketing s'il a lieu d'être

## Mener un entretien hors du cadre prescriptif

- Se départir du fonctionnement de sa structure d'origine pour adopter un cadre souple.
- Admettre qu'il s'agit d'intervenir sur un premier niveau d'informations.
- S'acculturer aux modes de fonctionnement du MTI
- Solliciter l'expertise complémentaire de collègues

## Mener un entretien dans un espace ouvert

- Respecter et faire respecter le bon volume sonore
- Favoriser une "bulle de confidentialité ressentie"
- Conseiller en tenant compte de la proximité immédiate d'autres professionnels
- Identifier les champs de compétences de ses collègues
- Solliciter / proposer les compétences complémentaires de collègues en cours ou après l'entretien
- S'acculturer à des prestations autres que celles de sa structure d'origine

## Mener un entretien en respectant l'anonymat réciproque

- Créer une alliance de travail avec la personne en assurant qu'il n'y a ni enjeux, ni contrôle, ni décision.
- Admettre que l'institution d'appartenance du conseiller s'efface au profit de ce qui se joue alors dans la qualité de l'écoute et du conseil

## S'informer

- Connaître les domaines d'expertise de chaque espace/ partenaire/ service
- Connaître la variété des activités proposées dans le cadre du MTI

## Informers les publics

- Clarifier les besoins des publics
- Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes
- Choisir et transmettre en fonction des besoins spécifiques de la personne
- Proposer des méthodes adéquates pour la recherche d'information
- Vérifier l'intégration de l'information au projet de la personne

## Assurer la médiation multimédia

- Traiter directement une question posée par la personne en utilisant les sources les plus adaptées
- Savoir aider une personne à s'approprier l'espace et les ressources de la structure

## Optimiser l'utilisation des ressources multimédias

- Repérer, recenser et partager des ressources d'information pertinentes
- Connaître les personnes ressources actualisant et mettant à disposition l'information utile
- Savoir utiliser les bases de données, savoir vérifier les sources d'information et leur pertinence
- Promouvoir auprès du public la pluralité des ressources

## Informers ses collègues et la hiérarchie

- Utiliser les moyens appropriés pour informer les collègues de tout changement pouvant interférer avec leur activité
- Faire remonter les informations utiles à sa hiérarchie
- Participer aux colloques et autres séances internes au service ou inter-service

## Assurer la sécurité

- Assurer l'ouverture ou la fermeture du MTI en fonction des directives propres à chacun des MTI
- Connaître et appliquer les consignes de sécurité en cas d'urgence

## Animer une séance, un atelier, une prestation collective

- Clarifier les besoins en informations
- Déterminer les contenus
- Appliquer des méthodes d'animation appropriées
- Accompagner le processus en tenant compte de la dynamique du groupe
- Vérifier l'intégration du résultat aux projets des participants.

# FICHE COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES

## Concevoir et proposer des modules de formation

- Concevoir et planifier les séances
- Participer à la conception d'outils (support d'animation, production documentaire)
- Informer du cadre de référence et des objectifs de l'offre
- Animer les séances
- Evaluer le processus global d'animation / d'apprentissage
- Savoir faire preuve d'innovation en créant de nouveaux ateliers, formations en fonction des besoins des publics

## Conduire un projet

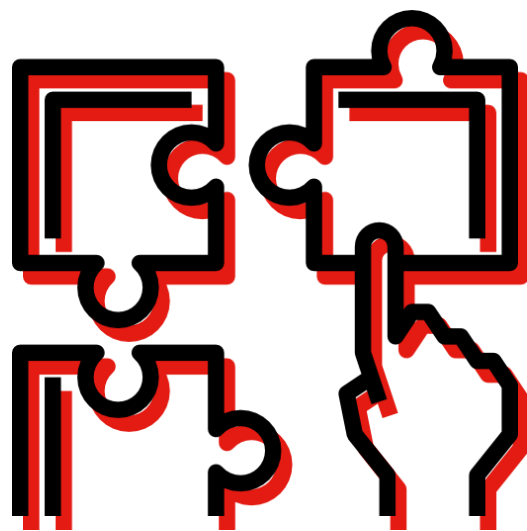
- Clarifier les objectifs
- Etablir un plan d'action
- Mener le projet selon les standards éprouvés
- Evaluer l'avancement du projet
- Transmettre les conclusions
- Veiller à l'impact dans la pratique

## Assurer la qualité

- Définir régulièrement des instruments de mesure: questionnaires de satisfaction, effets de la prestation
- Récolter les données
- Analyser, interpréter et discuter les résultats
- Proposer des améliorations, de nouvelles mesures
- Vérifier les effets de l'application des mesures prises

## Animer/créer un partenariat

- Mobiliser/ convaincre des partenaires extérieurs
- Instaurer et entretenir un équilibre de fonctionnement (partenariat gagnant-gagnant)
- Faire vivre le partenariat



# FICHE COMPÉTENCES

## TECHNIQUES TRANS- VERSALES

### Travailler en réseau / coopérer

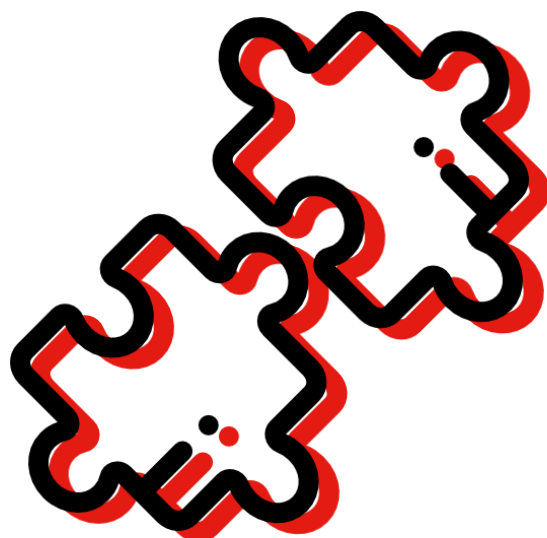
- Partager l'information avec ses collègues
- Participer activement à la bonne marche du MTI
- Délivrer un service au nom du MTI
- Respecter une déontologie de partenariat (respect, non jugement, absence de rivalité, recherche de solutions, sens du compromis)
- Identifier les personnes ressources
- Définir et négocier le type de collaboration

### Travailler dans une approche globale / holistique

- Garder en tête la vision d'ensemble du MTI (différents Espaces et prestations)
- S'informer des nouveautés / mener une veille (documentaire, législative, socio-économique, etc.)

### Travailler dans une approche pédagogique / didactique

- Viser l'autonomie des visiteurs
- Savoir aider une personne à s'approprier l'espace et les ressources du MTI
- Orienter les publics et les aider à l'utilisation des ressources multimédia
- Aider à l'utilisation des logiciels spécifiques à chaque MTI
- Favoriser chez la personne reçue la poursuite de sa réflexion (exploration, recherche d'information, visite d'autres espaces, participation à des ateliers ou autres actions collectives).
- Favoriser l'auto-observation de la personne et son dialogue avec elle-même



# FICHE COMPÉTENCES SOCIALES ET PERSON- NELLES

S'auto-évaluer

Se perfectionner

Actualiser ses  
connaissances  
spécifiques

Maintenir son  
équilibre  
personnel

Créer une  
relation

Instaurer un  
climat de  
confiance

S'adapter aux  
différents publics

Etre au service du  
public

Gérer le stress et  
les conflits

Fixer des priorités

Gérer le temps

Respecter la dé-  
ontologie profes-  
sionnelle

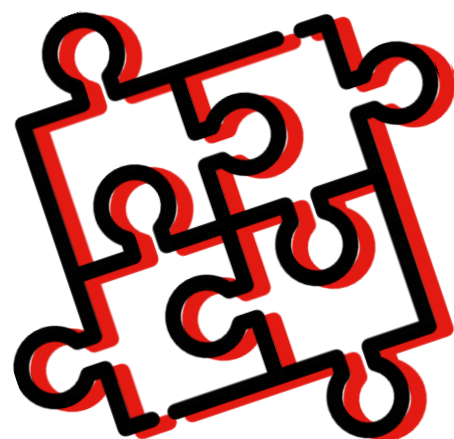
Faire preuve  
d'initiative et de  
créativité

Communiquer  
avec aisance  
(oral et écrit)

Pratiquer l'inter-  
compréhension

Faire preuve  
d'empathie

Être ouvert à l'ex-  
périence







COMPÉTENCES  
FONDAMENTALES



COMPÉTENCES  
COMPLÉMENTAIRES



COMPÉTENCES  
TECHNIQUES ET  
TRANSVERSALES



COMPÉTENCES  
SOCIALES ET  
PERSONNELLES



ÊTRE CONSEILLER EN MILIEU  
DE TRAVAIL INTÉGRÉ





