



Erasmus+



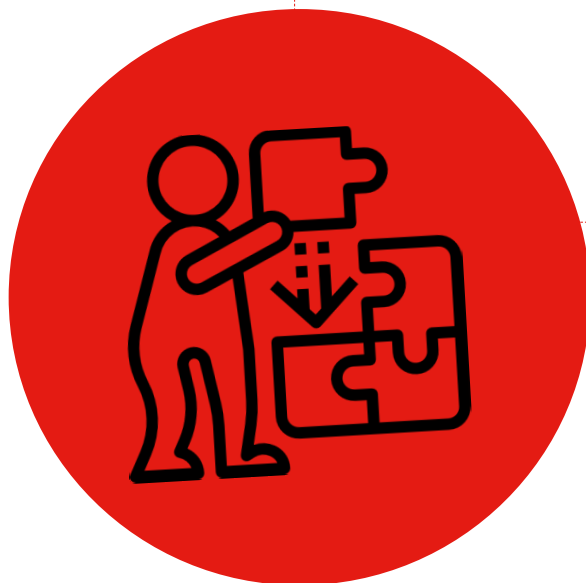
ÊTRE CONSEILLER EN MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ



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

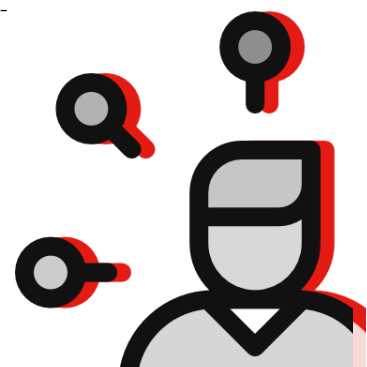
COMPLÉMENTAIRES

- 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

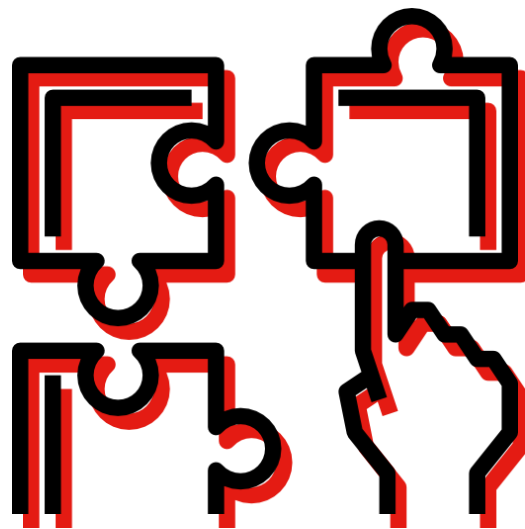
- Clarifier les objectifs
- Etablir un plan d'action
- Mener le projet selon les standards éprouvés
- Evaluer l'avancement du projet
- Transmettre les conclusions
- Veiller à l'impact dans la pratique

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

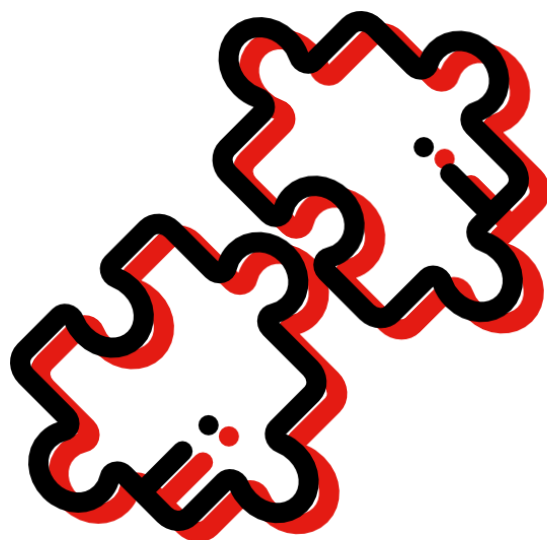
- Partager l'information avec ses collègues
- Participer activement à la bonne marche du MTI
- Délivrer un service au nom du MTI
- Respecter une déontologie de partenariat (respect, non jugement, absence de rivalité, recherche de solutions, sens du compromis)
- Identifier les personnes ressources
- Définir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

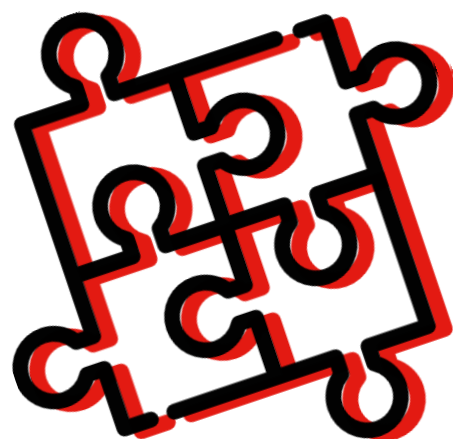
Faire preuve
d'initiative et de
créativité

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

