

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles du/de la Spécialiste de la Migration avec brevet fédéral

Domaines de compétences
opérationnelles

Compétences opérationnelles →

A	Agir et communiquer dans un contexte interculturel	A1 – Assumer son mandat et son rôle professionnel et y réfléchir	A2 – Communiquer et agir dans des contextes sociaux et migratoires en ayant conscience de son rôle	A3 – Mener des entretiens individuels ou en petits groupes (p. ex. famille)	A4 – Agir préventivement et prendre les mesures adéquates dans les situations de crise ou de conflit
B	Conseiller les personnes issues de la migration	B1 – Clarifier le mandat, la situation et les besoins	B2 – Informer et conseiller des personnes sur des questions en lien avec l'intégration et la migration, et les diriger vers des services spécialisés	B3 – Documenter des entretiens	
C	Accompagner les personnes issues de la migration dans leur processus d'intégration	C1 – Créer une relation professionnelle, l'entretenir et y mettre fin	C2 – Rendre des personnes capables de gérer seules leur quotidien (autonomisation)	C3 – Soutenir des personnes dans leur processus d'insertion sociale et professionnelle, de formation scolaire et professionnelle	C4 – Accompagner et soutenir des personnes à des moments critiques
D	Encadrer des personnes issues de la migration, notamment pendant la procédure d'asile	D1 – Fournir des informations sur la procédure d'asile et la vie en Suisse	D2 – Soutenir des personnes pour des questions financières et administratives	D3 – Organiser l'hébergement en fonction des besoins et soutenir des personnes pour les questions de logement	D4 – Concevoir et organiser des offres visant l'organisation de la vie quotidienne des personnes
		D5 – Soutenir l'accès aux structures existantes et en suivre l'évolution			
E	Collaborer au sein d'équipes et de réseaux	E1 – Dans le cadre de son mandat, collaborer de manière interdisciplinaire dans un réseau spécialisé et spécifique	E2 – Traiter les informations de manière appropriée et les transmettre aux membres de l'équipe ou du réseau	E3 – Participer à l'élaboration des processus de travail dans des équipes et assumer la responsabilité spécifique à son mandat	
F	Dans une organisation, participer à la définition des tâches et les organiser	F1 – Assumer son rôle et son mandat dans l'organisation et connaître les objectifs, leur réalisation et les critères de qualité à respecter dans son travail	F2 – Rendre compte du travail effectué et des objectifs atteints à son employeur ou à des tiers	F3 – Planifier et organiser son travail ainsi que des mesures en lien avec des projets pour et avec le groupe cible	F4 – Documenter son travail et gérer les dossiers des bénéficiaires conformément aux directives internes ou externes

Niveau d'exigence : Spécialiste de la Migration avec brevet fédéral

A. Agir et communiquer dans un contexte interculturel			
Descriptif du domaine de compétences opérationnelles	<p>Le spécialiste de la migration dispose de compétences transversales, telles que la capacité d'agir et de communiquer dans un contexte interculturel et de mener une réflexion sur ses actes essentiels à l'exercice de sa profession. Ces compétences caractérisent cette dernière et sont très importantes dans tous les autres domaines. C'est la raison pour laquelle elles sont mentionnées à plusieurs reprises.</p> <p>Conformément à son mandat, le spécialiste de la migration façonne ses relations avec les personnes issues de la migration en ayant conscience de son rôle. Il traite chaque personne dans son individualité, en faisant preuve de bienveillance, de tolérance et de respect. Il peut à cet égard opérer un changement de point de vue, comprendre et respecter différentes réalités et perceptions et, sur cette base, mettre en place une collaboration. Il accepte et respecte le parcours de vie des personnes issues de la migration, quelles que soient ses propres valeurs. Il opte par conséquent pour une communication adaptée.</p> <p>Le spécialiste de la migration mène une réflexion suivie, seul ou en équipe, sur son identité professionnelle et son rôle, notamment sur la conformité de ce dernier, la question de la distance et de la proximité, du pouvoir et de la dépendance, et des attentes vis-à-vis de ses interlocuteurs. Il est en outre capable de traiter avec professionnalisme des situations conflictuelles simples et il a conscience de ses limites.</p>		
Contexte	<p>Le spécialiste de la migration travaille en contact direct avec les personnes issues de la migration et œuvre dans différents domaines, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le domaine de l'asile ▪ le domaine de l'intégration ▪ les institutions sociales, de la santé et de la formation ▪ l'administration publique et les services compétents en matière de migration 		
Compétences opérationnelles	Critères de performance		
	Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
A1 – Assumer son mandat et son rôle professionnel et y réfléchir	<ul style="list-style-type: none"> • sur la base de son mandat, travailler en conformité avec son rôle professionnel concret et ses limites • connaître son domaine de compétences et la marge de manœuvre permise par son mandat, et en tenir compte dans son travail 	<ul style="list-style-type: none"> • fixer des priorités • trouver sa place dans l'organisation • prendre des décisions et les défendre en ayant conscience de son rôle • expliquer de manière compréhensible son rôle, son mandat et son domaine de compétences aux personnes issues de la migration • garantir l'exécution et la qualité de son mandat • tirer des conclusions pertinentes pour ses actes à partir des résultats des évaluations 	<ul style="list-style-type: none"> • porter, seul ou en équipe, un regard critique sur son propre rôle, ses expériences et ses activités professionnelles, en les considérant sous différents angles, en discuter et éventuellement les adapter • s'impliquer dans le développement de son organisation en ayant conscience de son rôle et défendre les intérêts des personnes issues de la migration • respecter les limites et l'intégrité des autres personnes et réfléchir à ses actes en rapport avec les questions de pouvoir et de dépendance • connaître les possibilités d'aide et les compétences professionnelles de chacun des membres de l'équipe et réagir de manière appropriée aux transgressions de limites • mettre régulièrement à jour ses connaissances professionnelles

			<ul style="list-style-type: none"> • faire la part des choses entre son activité professionnelle et son expérience personnelle en matière de migration
A2 – Communiquer et agir dans des contextes sociaux et migratoires, en ayant conscience de son rôle	<ul style="list-style-type: none"> • connaître des modèles et des approches de communication interpersonnelle et interculturelle et en tenir compte dans son travail • disposer de connaissances élémentaires sur les causes et les conséquences de la migration et tenir compte de leur importance dans son travail • disposer de connaissances élémentaires sur les approches théoriques actuelles en matière de culture, d'ethnisation, d'ethnocentrisme, de discrimination et de racisme, et utiliser la terminologie y relative à bon escient 	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser consciemment ses propres méthodes de travail dans un contexte interculturel, tout en les adaptant • adapter sa communication au contenu et au public cible (personnes issues de la migration, membres du réseau ou de l'organisation, personne seule ou groupes) • faire comprendre des faits complexes (établir des priorités, simplifier, donner à voir sans dénaturer les faits) • vérifier si des informations ont été comprises correctement • utiliser des approches de discussion motivantes • organiser et mener des entretiens en présence d'interprètes interculturels 	<ul style="list-style-type: none"> • pouvoir opérer un changement de perspective dans la situation interculturelle et agir de façon réfléchie et appropriée en fonction de la situation, de la personne, du mandat et de son rôle • traiter les personnes avec attention, respect, intérêt, tolérance, ouverture et sans préjugés • tenir compte, dans son travail, de ses valeurs et de la multiplicité des valeurs et des systèmes de référence existants • identifier, chez soi comme chez les autres, les attitudes discriminatoires, les partis pris et les clichés culturels et trouver un moyen judicieux d'y faire face en fonction de la situation • comprendre les effets de l'empathie et de l'authenticité sur la communication, et agir en conséquence
A3 – Mener des entretiens individuels ou en petits groupes (p. ex. familles)	<ul style="list-style-type: none"> • apprécier les différentes possibilités d'utiliser des modèles et approches de communication interpersonnelle et interculturelle, en fonction de la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • préparer des entretiens en fonction des objectifs poursuivis • discerner les aspects non verbaux et paraverbaux de la communication et réagir et/ou les utiliser de façon appropriée • évaluer le déroulement et le contenu des entretiens en vue de procéder à d'éventuelles améliorations ou corrections • communiquer de manière compréhensible, congruente et de manière à instaurer la confiance 	<ul style="list-style-type: none"> • objectiver des faits et reconnaître des appréciations subjectives comme telles • être conscient des effets de son langage, de sa voix, de ses mimiques et de sa gestuelle et les adapter ou les expliquer si nécessaire • savoir se montrer curieux, ouvert, flexible et créatif • respecter les principes du secret de fonction, de la confidentialité, de la neutralité et de l'objectivité lors des entretiens

<p>A4 – Agir préventivement et prendre les mesures appropriées dans les situations de crise et de conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> détecter des crises et des conflits dans des contextes sociaux tenir compte, dans son travail, de la dynamique des conflits sociaux (modèle de conflit) et des crises tenir compte, dans son travail, des possibilités d'intervention et des méthodes d'apaisement des conflits existant actuellement savoir que la gestion des conflits et des crises se fait au cas par cas et en tenir compte dans son travail détecter les sources de conflits et les risques de crise potentiels dans le contexte de la migration et de l'intégration et en tenir compte dans son travail 	<ul style="list-style-type: none"> détecter suffisamment tôt les crises et de potentielles sources de conflit et agir en conséquence en cas de crise ou de conflit, prendre des mesures pragmatiques prendre des mesures de précaution pour assurer sa propre sécurité conseiller et aider les personnes confrontées à des conflits et des crises d'ordre social, pour leur permettre de trouver des solutions reconnaître ses propres limites et faire, si nécessaire, appel à des spécialistes compétents 	<ul style="list-style-type: none"> lors de crises ou de conflits, garder une vision d'ensemble, agir de manière réfléchie et prendre de la distance, en ayant conscience de son rôle
---	--	--	---

B. Conseiller les personnes issues de la migration

<p>Descriptif du domaine de compétences</p>	<p>Le spécialiste de la migration a souvent un rôle de conseiller dans des situations concrètes de la vie quotidienne de par son contact direct avec les personnes issues de la migration. L'étendue et le contenu des conseils dispensés dépendent du profil de l'emploi. La frontière entre l'information et le conseil est souvent floue. L'activité de conseil du spécialiste de la migration ne remplace pas l'offre des services spécialisés ; celui-ci fait souvent office de plaque-tournante, c'est-à-dire qu'il dirige les personnes concernées vers les offres spécialisées (orientation professionnelle, conseil familial, aide sociale entre autres).</p> <p>Le spécialiste de la migration est souvent la première personne avec laquelle les personnes issues de la migration entrent en contact. Les consultations prennent généralement la forme de consultations individuelles, de couple ou familiales et ont lieu dans le cadre d'un premier contact, de contacts répétés ou suivis. Le spécialiste de la migration clarifie dans chaque cas son mandat et les besoins des personnes. Il réagit de façon appropriée, planifie les étapes, fournit des informations, définit les limites de son intervention et redirige les personnes concernées. Il les accompagne notamment dans leur prise de contact avec les services spécialisés. Il dispose pour ce faire d'excellentes connaissances du domaine de la migration et de l'intégration et de ses offres spécialisées. Il connaît également les structures adéquates ainsi que les prestations et les offres que ces dernières proposent aux groupes cibles.</p>					
<p>Contexte</p>	<p>Le spécialiste de la migration travaille en contact direct avec les personnes issues de la migration et œuvre dans différents domaines, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> le domaine de l'asile le domaine de l'intégration les institutions sociales, de la santé et de la formation l'administration publique et les services compétents en matière de migration 					
<p>Compétences opérationnelles</p>	<p align="center">Critères de performance</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%; text-align: center;">Compétences professionnelles</td> <td style="width:33%; text-align: center;">Compétences méthodologiques</td> <td style="width:33%; text-align: center;">Compétences sociales et personnelles</td> </tr> </table>			Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles				

<p>B1 – Clarifier son mandat, la situation et les besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître, interpréter correctement et tenir compte dans son travail quotidien des bases légales, des procédures administratives, des systèmes et des structures dans le domaine de l'asile et de la migration et les possibilités d'encouragement dans l'intégration • connaître les aspects et les normes des systèmes fiscaux et des assurances sociales, y compris les voies de droit - au niveau communal, cantonal, intercantonal (CSIAS) et national - concernant les personnes issues de la migration, et être capable d'en expliquer les éléments pertinents • expliquer les fondements, le fonctionnement et l'utilité propre à chaque situation du système social, du marché du travail, du système de formation et de santé et des services spécialisés existant aux niveaux national et cantonal • apprécier les différentes possibilités d'utiliser différents modèles et approches de communication interpersonnelle et interculturelle en fonction de la situation • distinguer les différentes phases d'un processus de conseil • décrire les conséquences sanitaires et sociales de la migration sur les personnes issues de la migration • appliquer les directives de sa propre institution et exécuter son mandat 	<ul style="list-style-type: none"> • proposer des consultations simples dans le cadre de son mandat et de ses compétences et/ou rediriger, en fonction de la situation, les personnes vers des spécialistes/services spécialisés • utiliser, dans chaque cas d'espèce, des méthodes, des outils et des ressources d'analyse appropriés • tirer des conclusions à partir de clarifications et prendre des mesures appropriées, adaptées à la situation et aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • établir une relation professionnelle empreinte de respect, d'ouverture et de tolérance avec différentes personnes dans des situations diverses
<p>B2 – Informer et conseiller dans tous les domaines ayant un lien avec l'intégration et la migration et diriger les personnes vers les services spécialisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • transmettre des informations en tenant compte de la situation et du public cible • utiliser les outils existants (textes, supports visuels, etc.) pour transmettre des informations adaptées au public cible • utiliser une méthode de conseil adaptée à la situation donnée • organiser et mener un entretien en présence d'un interprète interculturel • utiliser au mieux ses propres compétences en langue(s) étrangère(s) et les outils de traduction électronique • mettre les personnes concernées en contact avec un service spécialisé ou un spécialiste et les accompagner • esquisser les grandes lignes du système social, du marché du travail, de formation et de santé du pays d'origine avec le concours des personnes issues 		

		<p>de la migration et faire le lien avec le système suisse</p> <ul style="list-style-type: none"> reconnaître ses limites et faire, si nécessaire, appel à des spécialistes connaître les conséquences sanitaires et sociales de la migration sur les personnes issues de la migration et en tenir compte 	
B3 – Documenter des entretiens	<ul style="list-style-type: none"> connaître les prescriptions relatives à la protection des données et les appliquer 	<ul style="list-style-type: none"> préparer une documentation et la mettre à jour rédiger des procès-verbaux d'entretiens compréhensibles, conformément aux directives internes, et les classer transcrire des entretiens de manière claire, impartiale et efficace en s'adaptant au public cible 	

C. Accompagner des personnes issues de la migration dans leur processus d'intégration

Descriptif du domaine de compétences	<p>Dans le cadre de son mandat, le spécialiste de la migration est souvent en contact durablement avec des personnes ou des groupes issus de la migration. Durant cette période, il est leur interlocuteur ou personne de contact et les accompagne, si nécessaire, dans la gestion de leur quotidien ou dans les différentes étapes de leur insertion sociale ou professionnelle. Les contacts s'inscrivent dans la continuité et ont lieu, en fonction de la situation, de façon régulière. Une approche professionnelle de l'accompagnement et de l'encadrement est très importante dans le travail du spécialiste de la migration.</p> <p>L'accompagnement est constructif, orienté vers les besoins et la relation. Dans le cadre de son mandat, le spécialiste de la migration apporte un soutien ciblé aux personnes ou au groupe issus de la migration et prend en compte leurs besoins, leurs ressources et leur environnement social.</p> <p>Le contenu de l'accompagnement est varié. Le spécialiste de la migration établit une relation professionnelle et adopte une attitude bienveillante, encourageante et ouverte, en lien avec les objectifs définis. Il informe et montre comment accéder aux offres socioculturelles, scolaires et professionnelles. Il connaît ou acquiert des connaissances sur les directives, les processus et les services spécialisés nécessaires à l'accompagnement et met les personnes concernées en contact avec ces derniers, en cas de besoin. L'accompagnement peut comprendre un soutien dans des situations difficiles du quotidien et des périodes critiques de la vie.</p>
Contexte	<p>Le spécialiste de la migration travaille en contact direct avec les personnes issues de la migration et œuvre dans différents domaines, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> le domaine de l'asile le domaine de l'intégration les institutions sociales, de la santé et de la formation l'administration publique et les services compétents en matière de migration

Compétences opérationnelles	Critères de performance		
	Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
C1 – Créer une relation professionnelle, l'entretenir et y savoir mettre fin	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les mécanismes et les dynamiques inhérents à la communication interpersonnelle • décrire les dynamiques de groupes et leurs conséquences sur son travail • connaître l'importance des rôles et des mécanismes de pouvoir et de dépendance dans les relations professionnelles et savoir les expliquer en lien avec son travail 	<ul style="list-style-type: none"> • créer et entretenir des relations professionnelles empreintes de bienveillance, de respect et d'ouverture au dialogue • reconnaître et appréhender les obstacles à la communication dans l'accompagnement et le conseil • reconnaître les obstacles liés à la dynamique de groupe dans l'accompagnement et le conseil et réagir en fonction de la situation • détecter suffisamment tôt et faire face aux situations de conflit, de pouvoir et de dépendance liées au rôle, dans les relations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • établir une relation professionnelle empreinte de respect, d'ouverture et de tolérance, en restant conscient de son propre rôle, avec différentes personnes et dans diverses situations
C2 – Rendre une personne apte à gérer seule son quotidien (autonomisation)	<ul style="list-style-type: none"> • connaître des approches destinées à accroître la motivation • connaître des approches visant à favoriser l'autonomie et être capable de les mettre en œuvre dans une situation donnée • reconnaître et expliquer la fonction et l'utilité des différents services/structures dans les domaines de l'asile et de la migration, le système social, la santé, la formation et le marché du travail, en lien avec la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • identifier par le dialogue les besoins des personnes issues de la migration et en tenir compte • motiver les personnes issues de la migration • appliquer des méthodes d'accompagnement visant à favoriser l'autonomie en tenant compte de la situation • transmettre des informations courantes de manière compréhensible • accompagner et soutenir les personnes issues de la migration lors d'entretiens ou de prises de contact extérieurs • élaborer, planifier et justifier une offre d'accompagnement en dialoguant avec les personnes issues de la migration 	
C3 – Soutenir les personnes dans leur processus d'intégration sociale, professionnelle et de formation	<ul style="list-style-type: none"> • expliquer, en tenant compte de la situation, le système de formation professionnelle ainsi que les structures et les offres d'insertion professionnelle • expliquer l'utilité d'offres d'intégration spécifiques existant dans les domaines des loisirs, du sport et de la culture • connaître les facteurs d'insertion sociale et professionnelle pertinents et les justifier 	<ul style="list-style-type: none"> • identifier les ressources des personnes issues de la migration à travers le dialogue et voir si elles satisfont aux exigences relatives à une offre ou à une intervention • disposer et être capable de transmettre les connaissances requises concernant les services spécialisés et les professionnels du domaine de l'intégration • favoriser l'acquisition et la mise en œuvre de compétences clés techniques ou non (<i>softskills</i>) importantes pour le marché du travail • inciter à utiliser et aider à accéder à des offres culturelles, de loisirs et de sport visant à favoriser l'intégration 	

<p>C4 – Accompagner les personnes dans les moments difficiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les symptômes des maladies psychiques et du stress post-traumatique • expliquer la fonction et l'utilité des services d'aide en cas de troubles psychiques et de stress post-traumatique, dans une situation donnée • comparer et expliquer les différentes approches utilisées dans les entretiens avec des personnes souffrant de troubles psychiques ou de stress post-traumatique, expliquer les processus de construction, de perte et de changement d'identité et de sentiment d'appartenance 	<ul style="list-style-type: none"> • tenir compte, dans le processus d'accompagnement, des conséquences psychiques et physiques possibles de la migration et de la situation actuelle • identifier les besoins spécifiques et procurer le soutien nécessaire ou le solliciter • reconnaître les symptômes d'une maladie psychique ou d'un stress post-traumatique et réagir de façon adaptée • montrer aux personnes issues de la migration ou à des tiers les possibilités et les enjeux de l'insertion sociale et professionnelle • reconnaître ses limites et faire, si nécessaire, appel à des spécialistes ou diriger les personnes concernées vers des services spécialisés 	
---	---	--	--

D. Encadrer les personnes issues de la migration, en particulier durant la procédure d'asile

<p>Descriptif du domaine de compétences</p>	<p>L'encadrement concerne en premier lieu, mais pas exclusivement, les personnes issues de la migration notamment pendant la procédure d'asile qui viennent d'arriver en Suisse, dans la mesure où ces personnes sont prises en charge dans des structures collectives ayant un encadrement spécifique. L'encadrement est donc la plupart du temps assuré au début du processus d'intégration et se révèle décisif. Il peut être de longue durée et d'intensité variable, en fonction de la situation et des besoins. L'encadrement comporte des aspects d'accompagnement et une part importante d'information et de conseil.</p> <p>Le spécialiste de la migration aide les personnes issues de la migration dans l'organisation de leur quotidien conformément aux directives de l'organisation, des principes d'encadrement mais aussi en fonction des besoins individuels et collectifs. Il encourage le développement de leurs compétences linguistiques et leur insertion sociale, les informe de leurs droits et de leurs devoirs, les aide à prendre des rendez-vous et à les honorer, et les dirige vers les offres d'aide à l'organisation du quotidien, etc.</p>					
<p>Contexte</p>	<p>Le spécialiste de la migration exerce, compte tenu de son contact direct avec les personnes issues de la migration, des tâches d'encadrement dans différents domaines d'activité, celui de l'asile étant le plus important. Il existe en outre d'autres situations d'encadrement dans lesquelles il est amené à intervenir, par exemple les foyers pour enfants et adolescents, les institutions spécialisées pour femmes ou les établissements pénitentiaires. Dans le domaine de l'asile, l'encadrement est souvent assuré dans un contexte de grande incertitude et de perspectives floues, notamment dans le cas des requérants d'asile (question du statut de séjour). Les possibilités sont clairement déterminées et limitées par les conditions existantes. Le travail d'encadrement du spécialiste de la migration ne remplace pas l'offre des services spécialisés avec lesquels celui-ci collabore étroitement (p. ex. santé, social).</p>					
<p>Compétences opérationnelles</p>	<p align="center">Critères de performance</p> <table border="1" data-bbox="474 1168 2161 1200"> <tr> <td data-bbox="474 1168 1079 1200">Compétences professionnelles</td> <td data-bbox="1088 1168 1617 1200">Compétences méthodologiques</td> <td data-bbox="1626 1168 2161 1200">Compétences sociales et personnelles</td> </tr> </table>			Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles				

D1 – Informer sur la procédure d'asile et la vie en Suisse	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les bases légales (lois, ordonnances), les procédures administratives, les systèmes et les structures de promotion de l'intégration, les interpréter correctement et être capable d'en tenir compte au quotidien • tenir compte, dans son travail, du cadre légal et des modalités de l'exécution du renvoi et de l'aide au retour • connaître et pouvoir expliquer les aspects et les normes des systèmes fiscaux et d'assurances sociales (y compris les voies de droit) au niveau communal, cantonal, (CSIAS) et national (CSIAS) qui concernent les personnes issues de la migration • être capable d'expliquer les droits des personnes relevant du domaine de l'asile en matière de formation, de travail, d'accès aux soins et de scolarisation des enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • être capable d'informer sur les bases légales, les procédures administratives, les systèmes et les structures de promotion existant aujourd'hui dans le domaine de l'asile, de la migration et de l'intégration en s'adaptant à la situation et au public cible • informer sur des procédures et des situations complexes et annoncer éventuellement des mauvaises nouvelles en s'adaptant à la situation, s'assurer que les personnes ont compris et agir de façon appropriée • diriger des personnes vers des offres adaptées et accessibles 	<ul style="list-style-type: none"> • lors de discussions et de contacts avec d'autres spécialistes, garder le secret de fonction et respecter le principe de confidentialité, de neutralité et d'objectivité
D2 – Soutenir les personnes sur des questions financières et administratives durant la procédure d'asile	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les voies de droit existant dans la procédure d'asile • connaître le réseau institutionnel existant dans le domaine de l'asile 	<ul style="list-style-type: none"> • établir avec la personne une vue d'ensemble de sa situation administrative et/ou financière • reconnaître ses limites et orienter, si nécessaire, les personnes issues de la migration vers des spécialistes ou des services spécialisés • traiter les questions financières et administratives (p. ex. prestations d'assistance, assurances, frais de santé), établir un budget en tenant compte du statut de séjour des personnes 	
D3 – Organiser un hébergement adapté aux besoins et soutenir les personnes sur toutes les questions en lien avec le logement	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les mécanismes et les dynamiques inhérents aux relations individuelles ou collectives, notamment en ce qui concerne la définition des rôles, les structures de pouvoir et de dépendance • connaître les conditions structurelles, financières et réglementaires de l'hébergement et de l'encadrement dans son environnement de travail • proposer du soutien et des informations sur le logement dans son canton 	<ul style="list-style-type: none"> • définir les règles requises avec les habitants et organiser des activités afin que la structure collective fonctionne correctement • contribuer activement à une vie collective harmonieuse • prévenir activement les tensions ou les conflits • contribuer à l'accomplissement des tâches et au respect des règles • encourager et organiser des activités de loisirs • organiser des groupes de discussion et des animations 	<ul style="list-style-type: none"> • être capable de diriger des activités ou de faire appel à des personnes compétentes • instaurer un climat cordial et bienveillant au sein de la structure collective • être capable de répondre aux besoins des personnes, sans aller au-delà des limites de l'institution • faire preuve de créativité et d'initiative
D4 – Organiser et modeler des offres d'organisation du quotidien adaptées aux besoins	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les possibilités et les règles de conception d'une offre de gestion du quotidien judicieuse pour différents groupes cibles et objectifs • connaître les offres existant dans son environnement de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • organiser des activités et des animations quotidiennes avec et pour les adultes et les enfants • évaluer régulièrement le fonctionnement de l'institution avec des outils adaptés • diriger, si nécessaire, les personnes vers des institutions adaptées ou les accompagner 	

D5 – Soutenir l'accès aux structures existantes et en suivre l'évolution	<ul style="list-style-type: none"> • être capable d'expliquer les principes du système suisse de formation et les offres d'insertion professionnelle • être capable d'expliquer les bases légales pertinentes du droit du travail, de la loi sur l'assurance-chômage en lien avec les autorisations de travail • être capable de comparer le système de formation suisse avec celui du pays d'origine des personnes issues de la migration, avec leur aide • connaître les conditions du marché de l'emploi dans son canton 	<ul style="list-style-type: none"> • entretenir des contacts réguliers avec les prestataires proposant d'autres offres pertinentes, les employeurs et les autorités publiques, et faire appel à eux en accord avec les personnes issues de la migration • diriger les personnes vers des offres adaptées et accessibles • élaborer avec les personnes un plan d'action contenant des objectifs à court, moyen et long terme • organiser les mesures requises pour accéder aux offres de formation et au marché du travail • garantir l'encadrement des personnes issues de la migration pour qu'elles s'intègrent et deviennent autonomes 	<ul style="list-style-type: none"> • entretenir les relations nécessaires avec les collègues spécialisés dans l'insertion professionnelle • entreprendre les démarches requises avec les institutions de formation et du marché du travail
--	---	--	--

E. Collaborer au sein d'équipes et de réseaux			
Descriptif du domaine de compétences	<p>En règle générale, le spécialiste de la migration travaille en étroite collaboration avec différents spécialistes aussi bien au sein d'une équipe interdisciplinaire que de réseaux externes de services et de spécialistes. Il entretient activement les relations nécessaires pour mener à bien sa mission. Il échange au quotidien avec les membres de son équipe, partage avec eux des informations importantes et assume la responsabilité de ses actes.</p> <p>Le spécialiste de la migration travaille sur délégation, en ayant conscience de son mandat et de son rôle professionnel. Il communique en s'adaptant au public cible et transmet des informations pertinentes en toute objectivité. Il défend les intérêts des personnes issues de la migration vis-à-vis des professionnels internes ou externes. Il travaille toujours dans un esprit de collaboration et soutient les engagements et les décisions qui ont été pris.</p> <p>Le spécialiste de la migration communique avec des tiers et avec la population conformément à son mandat et aux directives de l'organisation.</p>		
Contexte	<p>Le spécialiste de la migration travaille en contact direct avec les personnes issues de la migration et les acteurs de terrain.</p> <p>Il œuvre dans différents domaines, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le domaine de l'asile • le domaine de l'intégration • les institutions sociales, de la santé et de la formation • l'administration publique et les services compétents en matière de migration 		
Compétences opérationnelles	Critères de performance		
	Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
E1 – Collaborer de manière interdisciplinaire dans un réseau spécialisé et spécifique, dans le cadre de son mandat	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les services spécialisés et les spécialistes auxquels faire appel pour exécuter son mandat ainsi que leurs ressources et leurs offres • interpréter la stratégie et les directives de son institution et être capable de se positionner clairement dans ce réseau • décrire les bases légales, les procédures administratives, les systèmes et les structures de promotion de l'intégration • connaître les instances cantonales et les organisations qui s'occupent de l'intégration des migrants • être capable d'expliquer et d'utiliser les notions de subsidiarité et de subrogation 	<ul style="list-style-type: none"> • être capable d'utiliser les ressources et les offres des services spécialisés et des spécialistes du réseau pour exécuter son mandat • créer et entretenir activement des relations avec les services spécialisés et les spécialistes compétents ainsi que les autres parties prenantes • transmettre aux autres membres du réseau des compétences méthodologiques ainsi que des compétences sociales et personnelles • mobiliser et dynamiser un groupe interdisciplinaire • reconnaître ses limites et faire, si nécessaire, appel à des spécialistes compétents 	<ul style="list-style-type: none"> • travailler de manière coopérative • travailler au sein d'un réseau et le développer pour qu'il joue un rôle de multiplicateur • mettre régulièrement à jour ses connaissances professionnelles • prendre position et faire part de ses observations, points de vue et préoccupations • travailler à la résolution de problèmes et orienter ses activités de façon à trouver des solutions et de nouvelles perspectives

<p>E2 – Traiter les informations avec objectivité et les transmettre aux membres de l'équipe ou du réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les mécanismes du débat public sur la migration 	<ul style="list-style-type: none"> • lors de la transmission d'informations, tenir compte des champs de tension et des mécanismes du débat public sur les questions de migration • combattre les préjugés et la désinformation par des informations objectives, ses connaissances professionnelles et son expérience personnelle • fournir des informations appropriées aux partenaires du réseau afin qu'ils disposent d'informations objectives et actuelles sur la migration et l'intégration et/ou les activités s'y rapportant • connaître les outils existants (textes, supports visuels, etc.) pour communiquer des informations et les utiliser en s'adaptant au public cible 	
<p>E3 – Participer à l'élaboration des processus de travail en team et assumer la responsabilité technique de son mandat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • respecter les règles, les consignes, les directives et les engagements, les mettre en œuvre de façon constructive en s'adaptant à la situation • assumer la responsabilité technique de ses tâches • adapter, dans le cadre de ses compétences, ses tâches aux changements de l'environnement professionnel • contribuer activement au développement de la coopération • décrire la dynamique des processus de changement et leur influence sur les personnes • expliquer ses responsabilités dans un environnement donné 	<ul style="list-style-type: none"> • expliquer de manière compréhensible son mandat et ses objectifs à des tiers • être capable de chercher des solutions pour faire face à des exigences et des conditions-cadres changeantes • être capable d'évoluer dans un contexte changeant 	

F. Au sein d'une organisation, participer à la définition des tâches et les organiser			
Descriptif du domaine de compétences	<p>Le spécialiste de la migration travaille au sein d'une organisation dans un environnement marqué par une polarisation sociopolitique. Il participe activement à la définition de son mandat en tenant compte des objectifs, des prescriptions et des directives qui lui sont donnés, mais aussi de son rôle et de sa fonction au sein de l'organisation. Il est capable de planifier, organiser et mettre en œuvre, de façon systématique et ciblée, ses propres tâches et celles liées à son mandat et à ses compétences professionnelles. Il est régulièrement confronté à des questions et des problèmes qui requièrent des idées et des solutions nouvelles ainsi qu'une approche planifiée et systématique.</p> <p>Le spécialiste de la migration accomplit, si nécessaire, des tâches administratives telles que, par exemple, la planification du travail, la planification opérationnelle, la comptabilité, la rédaction de procès-verbaux d'entretiens ou le traitement d'informations à l'intention de personnes extérieures. Il participe au processus de management de la qualité de l'institution et assiste aux séances qui y sont consacrées.</p> <p>Le spécialiste de la migration connaît les critères de qualité que respecte l'institution. Il porte un regard critique sur les processus de travail et soumet des propositions de changement constructives. Il recueille, si possible, l'avis des personnes issues de la migration et en tient compte.</p>		
Contexte	<p>Le spécialiste de la migration travaille en contact direct avec les personnes issues de la migration et œuvre dans différents domaines, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le domaine de l'asile • le domaine de l'intégration • les institutions sociales, de la santé et de la formation • l'administration publique et les services compétents en matière de migration 		
Compétences opérationnelles	Critères de performance		
	Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
F1 – Assumer son rôle et ses tâches dans l'organisation, en connaître les objectifs, leur réalisation et les critères de qualité à respecter dans son travail	<ul style="list-style-type: none"> • expliquer les principes de l'organisation d'entreprise relatifs à la structure et aux processus, aux normes, à la stratégie, aux aspects opérationnels, à l'organisation du travail. Connaître la fonction et les contenus des documents réglementaires (p. ex. cahiers des charges, descriptifs de postes, directives, règles de travail) • expliquer son propre rôle, son mandat et ses compétences dans l'organisation • expliquer qui sont les parties prenantes internes et externes à l'organisation et à ses tâches • expliquer les principes et l'utilité d'un système de management de la qualité • connaître les exigences de qualité et les normes, en tenir compte dans son travail 	<ul style="list-style-type: none"> • diriger de façon ciblée de petits projets auxquels sont associées plusieurs parties prenantes • collaborer au sein d'une équipe pour trouver des solutions • contribuer activement à la résolution de conflits dans l'équipe • respecter des critères de qualité dans son travail • formuler des propositions d'amélioration et en faire part au service concerné • sensibiliser ses collègues aux questions de la migration et de l'intégration et jouer le rôle de multiplicateur • porter un regard critique sur son activité avec l'aide de professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • respecter et mettre en question les opinions divergentes
F2 – Rendre compte du travail effectué et des résultats atteints, à son employeur ou à des tiers	<ul style="list-style-type: none"> • connaître ses obligations d'information et leurs modalités à l'égard de son employeur ou de tiers • connaître les éléments de base de la rédaction de comptes rendus et des techniques de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> • rédiger un rapport d'activité précis, complet, structuré et concis • rédiger et concevoir des comptes rendus compréhensibles • présenter les résultats de son travail 	

	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les principes de conception des rapports, des documents et des courriers 		
F3 – Planifier et organiser son travail et les mesures en lien avec des projets pour et avec le groupe cible	<ul style="list-style-type: none"> • connaître des méthodes de planification systématique et de mise sous forme de projets, des tâches et des mesures • expliquer le sens et le but d'une planification systématique des tâches • décrire des méthodes innovantes pour trouver des idées et prendre des décisions • connaître des méthodes de vérification et d'évaluation des résultats auxquels ont abouti les tâches et mesures réalisées • connaître des méthodes de formulation d'objectifs réalistes • connaître les principes de budgétisation et de comptabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • planifier et organiser systématiquement ses propres tâches et contrôler et évaluer que les objectifs ont bien été atteints • initier, planifier, exécuter et évaluer la mise en œuvre d'idées et d'innovations sous forme de projets dans son domaine d'activité et de compétences avec et pour le groupe cible • procéder à des améliorations • formuler des objectifs réalistes, atteignables et vérifiables dans des projets • lancer des processus et des prises de décision innovants de groupes • contribuer à l'obtention de moyens • établir des budgets et une comptabilité simples • contrôler les coûts, les respecter et les traiter conformément à la pratique comptable • lors de la mise en œuvre de mesures, identifier le besoin d'informations des parties prenantes internes et externes et réagir en tenant compte de la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • fixer des priorités • porter un regard critique sur son travail et ses résultats
F4 – Documenter son travail et gérer les dossiers des bénéficiaires conformément aux directives internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les directives et les lois relatives à la gestion des dossiers et à la protection des données et de la personnalité (protection des données, bases légales spécifiques, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • élaborer des documents de travail adaptés au public cible et s'en tenir à l'essentiel • gérer les dossiers conformément aux directives internes et externes, évaluer la qualité de la traçabilité des informations et leur validité • présenter les faits de manière compréhensible dans les dossiers des bénéficiaires sans y ajouter d'interprétations personnelles ou de préjugés 	