



SPÉCIALISTES
EN INTÉGRATION



Rapport d'analyse de profession

conseiller en intégration
des personnes immigrantes



Présentation

Il me fait plaisir de vous présenter l'analyse de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes, laquelle inclut les conseillers en emploi et les chargés de projets auprès de ces personnes ainsi que les conseillers en régionalisation de l'immigration. Cette analyse de profession a été réalisée afin de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice de ces emplois, c'est-à-dire à un niveau où les tâches sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise normalement attendue sur le marché du travail. Elle est issue d'informations documentaires sur la profession et sur le secteur d'activité, d'observations en milieu de travail recueillies lors de la visite de trois organismes et d'un atelier de travail d'une durée de trois jours regroupant des spécialistes de la profession.

Cette analyse est une étape essentielle au développement d'un référentiel de compétences pour cette profession. Présentement, au Québec, il n'existe aucun référentiel de compétences et aucun programme de formation spécifique adaptés à cette profession.

Je remercie les spécialistes de la profession qui ont participé aux différentes étapes de réalisation de l'analyse et la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) qui nous a accordé une subvention dans le cadre du programme Évolution-Compétences, volet Innovation et connaissance.

Bonne lecture !



Anait Aleksanian
Directrice générale
Centre d'appui aux communautés
immigrantes (CACI)

PUBLIÉ : JUILLET 2023

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte. Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.



Équipe de production

L'analyse de profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Anait Aleksanian

Directrice générale

Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Arlette Josué

Assistante à la direction générale

Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Valentina Manoukian

Coordonnatrice aux événements et aux services administratifs

Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Analyse, animation et rédaction du rapport

Yves Jutras

Consultant

Yves Larocque, économiste indépendant

Consultant

Collaboration à la coordination, à l'animation, à l'analyse et à la rédaction du rapport

Monique Deslauriers

Consultante, développement des compétences et formation

Révision linguistique

Nour Dib

Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Mise en page et édition

Fabien Lesina

Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Ce rapport a été financé par le gouvernement du Québec dans le cadre du Programme Évolution-Compétences Futures est financé par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO), qui est sous la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail et est administré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Avec la participation financière de :

Québec 

Remerciements

La production de ce rapport a été rendue possible grâce à la collaboration des personnes présentes à l'atelier de l'analyse de profession.

Cet atelier s'est tenu à Montréal les 26 et 27 avril ainsi que le 9 mai 2023.

NOM	FONCTION	ORGANISME
Asma Ahmed	Intervenante en intégration	Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île (CIMOI)
Karla Gabriela Alanis	Cheffe d'équipe et conseillère en emploi	Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île (CIMOI)
Rachida Itim	Technicienne en ressources humaines senior	Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)
Lucia Florescu	Cheffe d'équipe et conseillère en emploi	Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)
Holman Gil	Coordonnateur aux opérations	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Aziza Anhichem	Conseillère en accueil, installation et intégration	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Houssam Dachine¹	Conseiller en régionalisation	L'Orienthèque
Tanya Hamel²	Conseillère en installation	L'Orienthèque
Tierry Nguimba	Conseiller en intégration sociale	CARI St-Laurent
Christine Niane Aminata	Chargée de projets	CARI St-Laurent
Mireille Mirambeau³	Coordonnatrice de formation et de représentation	La Maisonnée
Marie Charlotte Staco-Jean⁴	Conseillère en intégration	La Maisonnée
Fatiha Benhadj	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Jean El Khoury	Conseiller en intégration et en régionalisation	Carrefour BLE
Koffi Daniel Konan	Conseiller à la formation, en emploi et en régionalisation	Carrefour BLE

¹ Absent le 26 avril 2023 ² Absente le 27 avril 2023 ³ Absente le 9 mai 2023 ⁴ Absente le 9 mai 2023

De plus, aux fins de préparation de l'analyse, des intervenants auprès de personnes immigrantes ainsi que des gestionnaires de trois organismes offrant une diversité de services ont été rencontrés les 14, 17 et 18 avril 2023. Ces rencontres ont permis de mieux cerner la réalité vécue par les conseillers en intégration des personnes immigrantes.

NOM	FONCTION	ORGANISME
Nicoleta Bleandura	Cheffe d'équipe 1 ^{re} ligne et francisation	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Mouna Khankan	Cheffe d'équipe (A) Accueil et intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Léonardo Chatel	Chef d'équipe (B) Accueil et intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Lusine Ziadyan	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Fatiha Benhadj	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Natalia Vidal	Conseillère en intégration – première ligne	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Roberto Labarca	Directeur général	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Aziza Anhichem	Conseillère en installation et intégration	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Marilyne Dumas	Directrice Diversité et inclusion	L'Orientèque
Anne-Sophie Bornard	Coordonnatrice Diversité et inclusion	L'Orientèque
Tanya Hamel	Conseillère en installation	L'Orientèque
Laurence Éthier	Conseillère en installation-IDHC	L'Orientèque
Houssam Dachine	Conseiller en régionalisation	L'Orientèque
Mélissa Boisclair-Trudel	Conseillère en emploi	L'Orientèque

Enfin, le CACI remercie les membres du comité de pilotage qui ont validé, les 12 et 22 juin 2023, le rapport de l'analyse de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes.

NOM	FONCTION	ORGANISME
Anait Aleksanian	Directrice générale	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Fatiha Benhadj	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Monique Deslauriers	Consultante en développement des compétences et formation de la main-d'œuvre	-
Jean El Khoury	Conseiller en intégration et en régionalisation	Carrefour BLE
Arlette Josué	Assistance à la direction générale	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Yves Jutras	Consultant	-
Roberto Labarca	Directeur général	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Yves Larocque	Consultant et économiste indépendant	-
Eva Lopez	Directrice générale	Intégration communautaire des immigrants (ICI)
Valentina Manoukian	Coordonnatrice aux événements et aux services administratifs	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Mirna Merchak	Conseillère en intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)



Table **des matières**

1. Glossaire

→ Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

→ Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

→ Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles concernent, notamment, l'environnement de travail, les risques en matière de santé et de sécurité au travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

→ Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires à l'exercice d'une profession.

→ Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

→ Fonction⁵

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles ; elle se définit par les résultats du travail.

→ Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

→ Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements.

→ Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

⁵ La notion de « fonction de travail » correspond, dans l'ensemble, à la notion de métier ou de profession.



→ Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

→ Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour atteindre un résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

→ Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

→ Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et couvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

→ Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

→ Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précèdent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail ; ce sont souvent des méthodes et des techniques.

→ Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

→ Usager

Dans le cadre de cette analyse de profession, l'usager désigne toute personne qui reçoit des services de l'organisme. L'usager peut se trouver dans le pays d'accueil ou dans son pays d'origine.



2.

Introduction

Le CACI, en collaboration avec d'autres organismes communautaires, a effectué des travaux afin de doter le secteur d'un référentiel de compétences pour la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes. Pour ce faire, il a convié des personnes qui exercent cette profession ou en supervisent de près l'exercice à participer à un atelier d'analyse de la profession.

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. L'analyse consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Le présent rapport aborde chacun de ces éléments. Il a été validé par le comité de pilotage mis en place par le CACI ainsi que par les spécialistes de la profession ayant participé à l'atelier.

Cette analyse de profession a été faite au moyen de la méthodologie définie dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes étaient les suivants :

- > des spécialistes qui exercent la profession ou en supervisent de près l'exercice :
 - > Intervenant en intégration
 - > Conseiller en emploi
 - > Conseiller en accueil, installation et intégration
 - > Conseiller en régionalisation
 - > Chargé de projets
 - > Conseiller en intégration
 - > Chef d'équipe
 - > Coordonnateur aux opérations

- > le niveau d'expertise des participants
- > le secteur d'activité : assistance sociale (SCIAN⁷ 624)
- > le type d'entreprise : organisme communautaire sans but lucratif spécialisé en accueil, installation et intégration socio-professionnelle des personnes immigrantes
- > le statut d'emploi : salarié
- > la taille de l'entreprise : des représentants d'organismes de tailles moyennes et grandes ont participé à l'atelier
- > la provenance géographique : région métropolitaine de Montréal et Montérégie
- > le sexe : un nombre représentatif d'hommes et de femmes étaient présents à l'atelier.

Appellations d'emploi

Au sein des organismes communautaires qui emploient des conseillers en intégration des personnes immigrantes, différentes appellations sont utilisées. Suite à la validation des spécialistes présents à l'atelier, les appellations d'emploi suivantes ont été retenues aux fins d'analyse :

- > Agent d'intégration des immigrants
- > Agent d'intervention auprès de la jeunesse, des familles, etc.
- > Chargé de projets auprès de clientèles particulières : jeunesse, famille, etc. ou œuvrant dans le cadre de thèmes spécifiques : santé mentale, etc.
- > Conseiller à la formation, en emploi et en régionalisation
- > Conseiller accueil, installation et intégration
- > Conseiller en emploi

- > Conseiller en intégration
- > Conseiller en intégration socioprofessionnelle (volet employabilité)
- > Intervenant communautaire (scolaire, santé, etc.)
- > Intervenant social
- > Intervenant en immigration temporaire
- > Intervenant communautaire interculturel – volet famille
- > Intervenant en immigration temporaire/Projet de soutien aux travailleurs migrants
- > Responsable de la sensibilisation à la diversité culturelle – conseiller d'intégration des immigrants
- > Responsable en accueil et intégration

Limites de l'analyse

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- > les directeurs, coordonnateurs, chefs d'équipe ou superviseurs des conseillers à l'intégration
- > les conseillers en francisation
- > les personnes qui consacrent leur temps exclusivement à l'animation de la session *Objectif Intégration* élaborée par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)
- > les consultants en immigration qui, moyennant des frais ou une autre forme de rétribution, fournissent des services en immigration

- > les conseillers en immigration ou les agents d'aide à l'intégration travaillant dans des organisations gouvernementales, municipales, institutionnelles et du monde des affaires ou dans d'autres établissements publics ou privés
- > les conseillers en intégration travaillant auprès d'autres clientèles telles que les personnes handicapées, les jeunes, et les personnes judiciairisées

⁶ Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)

3.

Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de la profession et qui leur a été remise la première journée de l'atelier.

3.1 | Définition de la profession⁷

Les conseillers en intégration des personnes immigrantes peuvent, selon leurs fonctions, intervenir dans l'un des champs de spécialisation suivants :

- > **installation et intégration sociale**
- > **intégration professionnelle**
- > **mise en œuvre de projets**
- > **régionalisation de l'immigration**

Ces spécialistes aident les immigrants à s'adapter à leur pays d'accueil. Ils travaillent pour des organisations à but non lucratif et offrent une variété de services visant à faciliter autant l'intégration sociale et culturelle que l'intégration au marché du travail des immigrants, sans préjugés ou discrimination, tout en assurant la confidentialité et une éthique professionnelle irréprochable.

Dans le cadre de leurs responsabilités, ils accueillent et accompagnent les personnes immigrantes, les informent et peuvent leur donner des conseils sur une variété de sujets comme les premières démarches d'installation, le système de santé, le transport, le système scolaire, les démarches auprès d'organismes gouvernementaux, l'apprentissage du français, la recherche d'emploi, les programmes de formation disponibles, l'évaluation des études et la reconnaissance des acquis.

Par des entretiens individualisés, ils évaluent les besoins immédiats et futurs des personnes immigrantes ainsi que leurs objectifs et leurs attentes. Ils analysent leur situation et établissent avec eux un plan global d'intervention. Ils les soutiennent dans la réalisation de ce plan et en assurent le suivi.

Les conseillers peuvent concevoir, organiser et animer des ateliers de recherche d'emploi et d'autres séances d'information ou activités de groupe selon le mandat qui leur est confié par l'organisme. Ils peuvent aussi être appelés à participer à la gestion de projets spécifiques d'accompagnement.

⁷ Cette section est tirée, en partie, du document suivant : Information documentaire préalable à l'analyse de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes. (Document interne, Monique Deslauriers, CACI, avril 2023). De plus, ces informations ont été validées lors de l'atelier d'analyse de la profession.



3.2 | Quelques données sur la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes

Malheureusement, il n'existe aucune donnée statistique officielle concernant le poste de conseiller en intégration des personnes immigrantes. En effet, les différentes tâches (voir chapitre 4) qui sont exercées par les conseillers sont réparties principalement dans deux titres de la Classification nationale des professions⁸ (CNP) soit :

- > Les travailleurs des services sociaux et communautaires (CNP2016 4212, CNP2021 42201)
- > Les conseillers en emploi (CNP2016 4156, CNP2021 41321)

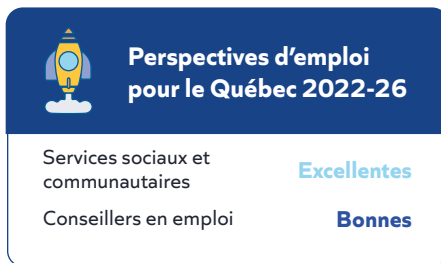
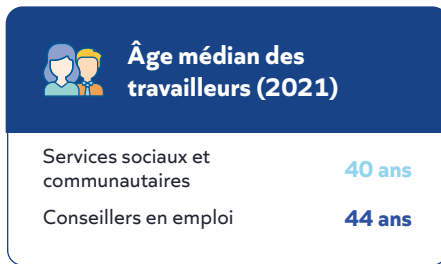
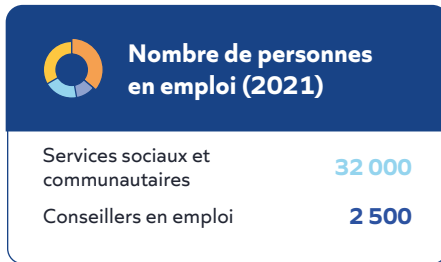
Le tableau 1 à la page suivante reprend les principales statistiques disponibles pour le Québec quant à ces deux professions qui concernent les principales tâches des conseillers en intégration des personnes immigrantes.

De ces données, on peut tirer les conclusions suivantes :

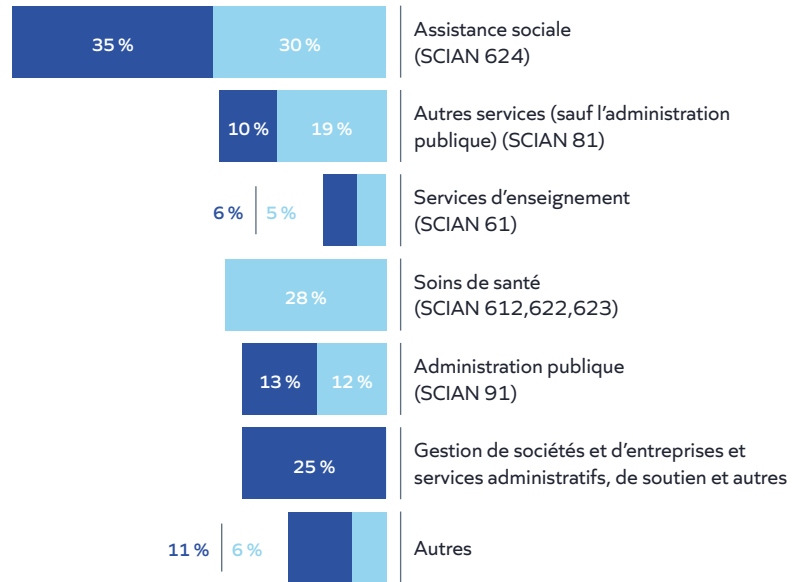
- > Ces deux professions se retrouvent de façon importante dans le secteur de l'assistance sociale, un secteur qui regroupe les organismes dédiés à l'intégration des personnes immigrantes ;
- > Les personnes qui exercent ces deux professions travaillent majoritairement à temps plein ;
- > Dans les deux cas, ce sont principalement des femmes qui occupent les postes et ce, dans une proportion de plus de 75 %. Il s'agit donc de deux professions non traditionnelles pour les hommes ;
- > L'âge médian des personnes exerçant ces deux professions est de 40 ans ;
- > Près de 80 % des postes dans ces deux professions sont occupés par des personnes détenant un diplôme post-secondaire ou ayant atteint un niveau de scolarité plus élevé ;
- > Compte tenu du contexte de rareté de main-d'œuvre observé au Québec, les perspectives d'emploi sont excellentes pour les travailleurs des services sociaux et communautaires et bonnes pour les conseillers en emploi.

⁸ La Classification nationale des professions (CNP) est le système national canadien qui sert à décrire les professions.

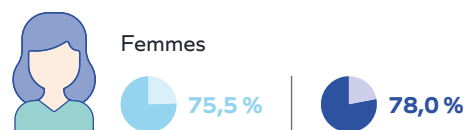
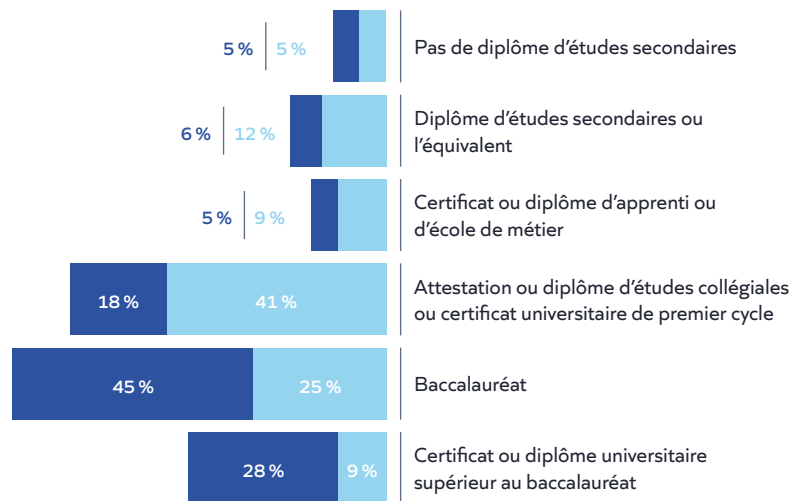
Tableau 1 | Principales statistiques concernant les travailleurs des services sociaux et communautaires et les conseillers en emploi dans l'ensemble du Québec.



Secteurs d'emploi



Plus haut niveau de scolarité complété



Sources : <https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/perspectives-profession>, Explorer des métiers et des professions | Gouvernement du Québec (quebec.ca). Consultés le 8 mai 2023.

3.3 | Législation et réglementation

Le travail des conseillers en intégration des personnes immigrantes requiert de connaître plusieurs programmes, lois et règlements.

Parmi les plus importants, mentionnons ceux-ci :

- > Compréhension approfondie des différents statuts migratoires
- > Connaissance appropriée des lois et des règlements en vigueur en matière d'immigration au Canada et au Québec, des différentes organisations impliquées ainsi que des différentes démarches et procédures administratives s'y rattachant puisque les conseillers en intégration doivent renseigner, accompagner et conseiller les personnes immigrantes
- > Compréhension du partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration
- > Connaissance des procédures relatives à une demande, à un renouvellement, à une prolongation, à un remplacement ou à un changement de statut migratoire, ainsi que des critères d'admissibilité, des formulaires, des délais de traitement, des frais exigés et des recours administratifs s'y rattachant
- > Demande pour étudier au Canada à titre d'étudiant étranger
- > Programme d'immigration permanente
- > Exigences d'admission selon le pays d'origine, le moyen de transport et les documents de voyage déjà en main, autorisation de voyage électronique (AVE), etc.
- > Connaissance de base d'un certain nombre de lois, programmes, mesures, procédures et organisations impliquées afin de pouvoir s'y référer au besoin ou d'y référer les usagers
- > Différentes lois, règlements ou programmes tels la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés (Québec, Canada)
- > Les services offerts par les bureaux de Services Québec, par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, par le Tribunal des droits de la personne, par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), par l'Office québécois de la langue française (OQLF), par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), etc.
- > La loi sur la laïcité de l'État
- > La loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes, la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, le Secrétariat aux services internationaux à l'enfant (SASIE), les exigences du Canada et du Québec liées à l'adoption internationale, la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques, Éducaloi, la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
- > L'admissibilité des usagers aux réseaux de la santé et des services sociaux, aux réseaux de l'éducation et à celui des services de garde et la connaissance de la structure de ces réseaux
- > Les acteurs économiques comme les comités sectoriels de main-d'œuvre, les chambres de commerce, etc.
- > La reconnaissance des acquis et des compétences, les ordres professionnels, etc.

3.4 | Environnement professionnel

Les conseillers en intégration sont appelés à travailler autant en équipe que seuls. Ils sont en contact avec les usagers lors de rencontres en personne ou à distance (Zoom, Teams), par téléphone ou par écrit. Ils doivent, en outre, respecter la confidentialité des informations reçues des usagers.

Ils doivent établir et maintenir des liens professionnels avec leurs collègues ainsi qu'avec des partenaires externes afin de référer adéquatement les usagers vers ces ressources.

Ils disposent d'un bureau à occupation individuelle doté d'un environnement numérique où ils reçoivent les personnes pour des entrevues en personne et où ils exécutent la majorité de leurs tâches administratives et liées à l'accueil et au soutien des personnes (ex. : entrevues, plan d'intervention, rédaction de rapports, interventions téléphoniques). Ils disposent également de salles d'entretien. Des salles de réunion ou des classes sont disponibles pour les activités de groupe.

Dans la réalisation de leurs tâches, les conseillers en intégration doivent se référer aux lois, procédures et programmes mis en place en matière d'immigration, aux lignes directrices et normes fixées par l'organisme et aux documents à caractère administratif produits par l'organisme (création, consultation et mise à jour du dossier des usagers, formulaires, plan d'intervention, guide, aide-mémoire, etc.).

Selon les mandats confiés, les conseillers peuvent être appelés à se déplacer à l'extérieur de leur lieu de travail. Certains conseillers peuvent travailler là où les personnes se trouvent, soit dans le milieu de travail ou le milieu de vie (ex. : à l'école, à des salons d'exposition, en entreprise). Ils peuvent tenir des rencontres avec les usagers dans ces lieux ou les accompagner dans leurs démarches, par exemple auprès de ressources en santé ou d'organismes d'entraide, particulièrement en région. La visite d'entreprises ou d'organismes peut nécessiter des déplacements.

3.5 | Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)

Le conseiller doit respecter la structure d'organisation du travail mise en place dans son organisme, laquelle peut varier selon la taille de l'organisme et les ressources disponibles.

Le conseiller en intégration travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire composée notamment de préposés à l'accueil, d'experts en employabilité, de conseillers à l'accueil et à l'installation, de conseillers en orientation, d'intervenants psychosociaux, de conseillers en francisation, de conseillers en communication, de formateurs qui dispensent des sessions d'information développées par le MIFI et d'une équipe de bénévoles. Il doit travailler en étroite collaboration avec les autres employés de l'organisme afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins des usagers. À la suite de l'évaluation des besoins et de l'établissement d'un plan d'intervention

avec l'utilisateur, le conseiller peut diriger ce dernier vers des services à l'interne ou vers des ressources externes. Dans l'exécution de ses fonctions, il doit établir et maintenir des liens privilégiés avec des partenaires, des ressources externes et des institutions intervenant auprès des usagers (ex. : CLSC, banques alimentaires, services d'interprétariat, écoles du secteur, etc.).

Selon le milieu, le travail du conseiller s'exerce sous la supervision d'un directeur de service, d'un coordonnateur ou d'un chef d'équipe. Le conseiller doit toutefois être capable de travailler avec un minimum de supervision et démontrer de bonnes aptitudes à prendre des décisions éclairées au bénéfice des usagers. Il doit être en mesure d'évaluer les situations urgentes qui nécessitent une réponse immédiate.

3.6 | Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

En raison de la pénurie de main-d'œuvre observée depuis quelques années qui entraîne des difficultés de recrutement dans tous les secteurs de l'économie, le recrutement de conseillers en intégration des personnes immigrantes est ardu pour les organismes. Si auparavant un diplôme universitaire de premier cycle en travail social, en psychologie, en développement de carrière, en orientation, en gestion des ressources humaines ou dans une autre discipline des sciences humaines était généralement exigé, on constate que l'expérience, le savoir-être et les compétences interpersonnelles s'avèrent aussi importants que la formation. Ainsi, l'expérience professionnelle auprès des réfugiés et des personnes immigrantes en intervention individuelle et en relation

d'aide, en employabilité et en animation de groupe est fortement recherchée pour pallier l'absence de diplôme. Par ailleurs, la maîtrise du français (oral et écrit) est exigée. Selon les participants à l'atelier, la connaissance de l'anglais et d'une troisième langue représente « *plus qu'un atout* ».

On évalue qu'il faut au moins une année pour être autonome selon les différents champs de spécialisation de la profession de conseiller.

Aussi, avec l'expérience, les conseillers en intégration peuvent occuper des postes de chef d'équipe ou de coordination.

3.7 | Changements en cours ou à venir dans la profession

Certains changements dans la profession pourront s'avérer plus importants que d'autres et auront un impact considérable sur le travail des conseillers en intégration des personnes immigrantes, exigeant de la souplesse et une grande capacité d'adaptation dans les pratiques.

Changements en matière de :

- > Tâches : modifications, disparitions ou ajouts puisque le nombre et le type de projets varient selon les collaborations et les partenariats établis par l'organisme
- > Technologies, techniques de travail ou outils (Internet, suite Office, Zoom, Teams)
- > Politiques, contexte législatif ou réglementaire (ex. : changements dans les seuils d'immigration au Québec, modifications aux programmes du MIFI)

- > Secteur d'activité de l'exercice de la profession (ex. : le financement des organismes)
- > Exigences et contexte de réalisation (ex. : nouvelles exigences des bailleurs de fonds, pénurie de main-d'œuvre)
- > Organisation du travail
- > Changements socio-politiques (ex. : l'arrivée de réfugiés, impacts des changements climatiques et des conflits sur les mouvements migratoires)
- > Clientèle à desservir (ex. : les qualifications et les profils des usagers qui sont changeants)
- > Situation politique et problématiques vécues par les usagers dans leur pays d'origine



4.

Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches du conseiller en intégration des personnes immigrantes et ont précisé les opérations et les sous-opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour atteindre un résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails de travail; ce sont souvent des méthodes et des techniques.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Les onze tâches exercées par les conseillers en intégration des personnes immigrantes déterminées par les spécialistes sont les suivantes :

- 1.** Accompagner les usagers admissibles dans leurs démarches d'immigration
- 2.** Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation
- 3.** Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale
- 4.** Accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle
- 5.** Promouvoir les services offerts par l'organisme
- 6.** Participer à la gestion de projets
- 7.** Mettre en place des activités collectives
- 8.** Favoriser la régionalisation de l'immigration
- 9.** Effectuer des tâches administratives
- 10.** Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques
- 11.** Maintenir à jour ses compétences



4.1 | Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession.

Tâches et opérations

1. Accompagner les usagers admissibles dans leurs démarches d'immigration

1.1 Vérifier l'admissibilité des usagers au service demandé	1.3 Fournir l'information aux usagers sur les démarches d'immigration au Canada et au Québec
1.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers dans leurs démarches d'immigration	1.4 Fournir une aide technique personnalisée
	1.5 Assurer le suivi des démarches d'immigration des usagers



2. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation

2.1 Vérifier l'admissibilité des usagers	2.5 Accompagner les usagers dans la recherche de logement
2.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'installation	2.6 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée
2.3 Fournir de l'information aux usagers sur les démarches d'installation	2.7 Encourager l'autonomie des usagers
2.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'installation	2.8 Assurer le suivi des démarches d'installation des usagers



3. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale

3.1 Vérifier l'admissibilité des usagers	3.5 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée
3.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'intégration sociale	3.6 Encourager l'intégration linguistique des usagers
3.3 Fournir de l'information aux usagers sur les démarches d'intégration sociale	3.7 Assurer le suivi des démarches d'intégration sociale des usagers
3.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'intégration sociale	



4. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Vérifier l'admissibilité des usagers 4.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'insertion professionnelle 4.3 Dresser un bilan de compétences 4.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'insertion professionnelle 4.5 Informer les usagers sur le marché du | <ul style="list-style-type: none"> travail et les différents programmes d'aide à l'emploi 4.6 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée en matière d'emploi 4.7 Informer les usagers sur les programmes de formation 4.8 Assurer le suivi des démarches d'intégration et de maintien en emploi des usagers |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



5. Promouvoir les services offerts par l'organisme

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Maintenir à jour sa connaissance des services offerts par l'organisme 5.2 Présenter et offrir les services de l'organisme | <ul style="list-style-type: none"> 5.3 Contribuer à la création ou à la mise à jour d'outils promotionnels 5.4 S'assurer de la présence de l'organisme sur les réseaux sociaux |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



6. Participer à la gestion de projets

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Participer à la conception d'un projet 6.2 Planifier la mise en œuvre du projet 6.3 Mettre en œuvre le projet | <ul style="list-style-type: none"> 6.4 Contrôler l'ensemble du processus et assurer le suivi du projet 6.5 Évaluer l'impact du projet 6.6 Participer au partage des résultats |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



7. Mettre en place des activités collectives

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Planifier des activités collectives 7.2 Organiser des activités collectives | <ul style="list-style-type: none"> 7.3 Animer des sessions de groupe 7.4 Assurer le suivi des activités collectives |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



8. Favoriser la régionalisation de l'immigration

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>8.1 Développer des relations efficaces avec les partenaires</p> <p>8.2 Organiser des séances d'information</p> <p>8.3 Faire la promotion de la région</p> | <p>8.4 Informer les usagers sur les opportunités en matière d'installation en région</p> <p>8.5 Faire le suivi</p> <p>8.6 Effectuer l'entrée de données</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



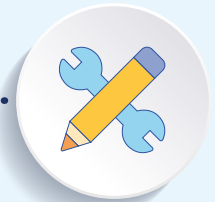
9. Effectuer des tâches administratives

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>9.1 Créer un dossier usager</p> <p>9.2 Effectuer la saisie de données</p> <p>9.3 Tenir à jour les dossiers des usagers</p> <p>9.4 Organiser et gérer les agendas</p> | <p>9.5 Mettre fin aux participations des usagers aux programmes</p> <p>9.6 S'assurer d'atteindre les objectifs prévus aux différents programmes</p> <p>9.7 Rédiger des rapports administratifs</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



10. Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>10.1 Participer à des activités et à des travaux d'organismes externes</p> <p>10.2 Participer à des rencontres à l'interne</p> <p>10.3 Partager ses connaissances et son expertise avec les collègues</p> | <p>10.4 Identifier les besoins de perfectionnement de l'équipe</p> <p>10.5 Développer des outils de travail à l'interne</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



11. Maintenir à jour ses compétences

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>11.1 Identifier ses besoins de perfectionnement et de formation continue</p> <p>11.2 Se fixer des objectifs en matière de développement continu de ses compétences</p> <p>11.3 Effectuer une veille informationnelle</p> | <p>11.4 Déterminer les activités de développement de ses compétences</p> <p>11.5 Participer à diverses activités de développement des compétences</p> <p>11.6 Participer à une communauté de pratique</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



4.2 | Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail ; ce sont souvent des méthodes et des techniques.

Dans certains cas, à la fin de la description des opérations et des sous-opérations d'une tâche, des précisions additionnelles sont fournies concernant les spécificités de la tâche, le contexte de travail, etc.

Tâche 1 : Accompagner les usagers admissibles dans leurs démarches d'immigration	
OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>1.1 Vérifier l'admissibilité des usagers au service demandé</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accueillir l'utilisateur > Vérifier la validité des documents d'immigration et du statut de l'utilisateur > Créer le dossier de l'utilisateur ou le mettre à jour > Numériser les documents et les intégrer à la base de données > Référer, au besoin, l'utilisateur vers d'autres ressources compétentes
<p>1.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers dans leurs démarches d'immigration</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présenter les services de l'organisme, les programmes offerts et les ressources du milieu > Cerner le parcours migratoire et la situation de vie de l'utilisateur > Cerner les besoins et les attentes de l'utilisateur > Anticiper les besoins de l'utilisateur > Dresser la liste des besoins exprimés et non exprimés > Recueillir les informations pertinentes en rencontre individuelle > Vérifier les démarches réalisées > Expliquer les procédures internes et externes du traitement des demandes > Valider la compréhension par l'utilisateur
<p>1.3 Fournir de l'information aux usagers sur les démarches d'immigration au Canada et au Québec</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Renseigner l'utilisateur sur les exigences canadiennes et québécoises en matière d'immigration > Orienter l'utilisateur vers les différentes ressources selon sa situation et ses besoins
<p>1.4 Fournir une aide technique personnalisée</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accompagner l'utilisateur dans le cadre de différentes formalités administratives
<p>1.5 Assurer le suivi des démarches d'immigration des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Effectuer un suivi avec l'utilisateur par téléphone ou par courriel > Fixer un rendez-vous au besoin > Rédiger à chaque intervention des notes évolutives au dossier > Contacter l'utilisateur de façon régulière pour connaître sa progression



Tâche 2 : **Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation**



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>2.1 Vérifier l'admissibilité des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accueillir l'usager > Vérifier la validité des documents d'immigration et du statut de l'usager > Créer ou mettre à jour le dossier de l'usager > Numériser les documents et les intégrer à la base de données > Référer, au besoin, l'usager vers d'autres ressources compétentes
<p>2.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'installation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présenter les services de l'organisme, les programmes offerts et les ressources du milieu > Cerner le parcours migratoire et la situation de vie de l'usager > Cerner les besoins et les attentes de l'usager > Anticiper les besoins de l'usager > Dresser la liste des besoins exprimés et non exprimés > Recueillir les informations pertinentes en rencontre individuelle > Vérifier les démarches réalisées > Expliquer les procédures internes et externes du traitement des demandes > Valider la compréhension par l'usager
<p>2.3 Fournir de l'information aux usagers sur les démarches d'installation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Renseigner l'usager sur différents sujets liés à son installation au Québec (logement, transport, santé, éducation, etc.) > Établir une liste de références (banques alimentaires, services de garde, etc.) > Rechercher l'information manquante > Consulter les collègues au besoin > Transmettre les informations à l'usager oralement, par écrit ou par courrier électronique > Diriger l'usager vers les services internes ou externes appropriées
<p>2.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'installation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Fixer un rendez-vous avec l'usager > Définir les objectifs à court, moyen et long terme > Établir une liste détaillée des actions à entreprendre > Prioriser les actions à mener > Établir un échéancier > Rédiger le plan d'action > Valider la compréhension du plan d'action par l'usager
<p>2.5 Accompagner les usagers dans la recherche de logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Informer l'usager sur les obligations et les responsabilités du locataire et du propriétaire > Informer l'usager sur les outils et techniques de recherche de logement > Consulter les sources d'information sur les logements disponibles > Faire des appels aux propriétaires de logements > Sélectionner les logements appropriés > Organiser les visites des logements sélectionnés

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>2.5 Accompagner les usagers dans la recherche de logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accompagner l'utilisateur, au besoin, lors de la visite du logement et de la signature du bail > Vérifier, au besoin, les antécédents judiciaires et les références > Se porter garant vis-à-vis les propriétaires > Accompagner l'utilisateur dans ses démarches administratives liées au bail et aux autres services (Hydro-Québec, Internet, etc.) > Accompagner l'utilisateur lors du déménagement
<p>2.6 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accompagner l'utilisateur pour compléter différentes formalités administratives (carte de la RAMQ, permis de conduire, permis de travail, inscription à l'école et au service de garde, francisation, aide financière gouvernementale, ouverture d'un compte bancaire, demande de carte de résidence permanente, etc.) > Servir d'intermédiaire dans le cadre de l'utilisation des services
<p>2.7 Encourager l'autonomie des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Responsabiliser l'utilisateur quant à ses devoirs et aux actions à entreprendre > Expliquer les démarches et l'importance des engagements
<p>2.8 Assurer le suivi des démarches d'installation des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Effectuer un suivi avec l'utilisateur par téléphone ou par courriel > Fixer un rendez-vous au besoin > Rédiger à chaque intervention des notes évolutives au dossier > Contacter l'utilisateur de façon régulière pour connaître sa progression



Précision additionnelle

La recherche de logement ne figure pas au programme de tous les organismes.

Tâche 3 : **Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale**



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>3.1 Vérifier l'admissibilité des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accueillir l'usager > Vérifier la validité des documents d'immigration et du statut de l'usager > Ouvrir et mettre à jour le dossier de l'usager > Numériser les documents et les intégrer à la base de données > Référer, au besoin, l'usager vers d'autres ressources compétentes
<p>3.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présenter les services de l'organisme, les programmes offerts et les ressources du milieu > Cerner le parcours migratoire et la situation de vie de l'usager > Cerner les besoins et les attentes de l'usager > Anticiper les besoins de l'usager > Dresser la liste des besoins exprimés et non exprimés > Recueillir les informations pertinentes en rencontre individuelle > Vérifier les démarches réalisées > Expliquer les procédures internes et externes du traitement des demandes > Valider la compréhension par l'usager
<p>3.3 Fournir de l'information aux usagers sur les démarches d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Renseigner l'usager sur divers sujets liés à son intégration sociale (éducation, services sociaux, DPJ, services de santé, MIFI, etc.) > Rechercher l'information manquante > Consulter les collègues au besoin > Transmettre les informations à l'usager oralement, par écrit ou par courrier électronique
<p>3.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Fixer un rendez-vous avec l'usager > Définir les objectifs à court, moyen et long terme > Établir une liste détaillée des actions à entreprendre > Prioriser les actions à réaliser > Établir un échéancier > Rédiger le plan d'action > Valider la compréhension du plan d'action par l'usager
<p>3.5 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Fournir une aide auprès d'organismes et de ministères > Servir d'interprète > Compléter les formulaires > Soumettre les demandes > Remettre les accusés de réception à l'usager > Assurer le suivi des demandes de l'usager

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.6 Encourager l'intégration linguistique des usagers	<ul style="list-style-type: none"> > Expliquer à l'utilisateur l'importance de parler français et les différentes options pour atteindre ce but > Référer l'utilisateur à des lieux où sont offerts des cours de langue française
3.7 Assurer le suivi des démarches d'intégration sociale des usagers	<ul style="list-style-type: none"> > Effectuer un suivi avec l'utilisateur par téléphone ou par courriel > Fixer un rendez-vous au besoin > Rédiger à chaque intervention des notes évolutives au dossier > Contacter l'utilisateur de façon régulière pour connaître sa progression

Tâche 4 : Accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
4.1 Vérifier l'admissibilité des usagers	<ul style="list-style-type: none"> > Accueillir l'utilisateur > Vérifier le statut de l'utilisateur > Créer ou mettre à jour le dossier de l'utilisateur > Évaluer l'admissibilité à certains programmes > Référer, au besoin, l'utilisateur vers d'autres ressources compétentes
4.2 Évaluer ou réévaluer les besoins des usagers en matière d'insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> > Présenter les services de l'organisme, les programmes offerts et les ressources du milieu > Développer un lien de confiance avec l'utilisateur > Recueillir les informations pertinentes > Cerner le parcours de l'utilisateur > Cerner les besoins et les attentes de l'utilisateur > Prendre en considération les événements passés, les aspirations présentes et les objectifs futurs > Identifier les besoins non exprimés > Vérifier les démarches réalisées > Expliquer les procédures internes et externes du traitement des demandes > Valider la compréhension par l'utilisateur
4.3 Dresser un bilan de compétences	<ul style="list-style-type: none"> > Récupérer les informations auprès de l'utilisateur > Évaluer les besoins en termes de formation ou de mise à jour en employabilité
4.4 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> > Définir les objectifs à court, moyen et long termes > Établir une liste détaillée des actions à entreprendre > Prioriser les actions à réaliser > Établir un échéancier > Rédiger un plan d'action d'insertion professionnelle > Valider la compréhension du plan d'action par l'utilisateur

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>4.5 Informers les usagers sur le marché du travail et les différents programmes d'aide à l'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Donner l'information au téléphone, en personne ou par écrit > Présenter et expliquer les sites d'information sur le marché du travail > Sensibiliser l'utilisateur au code culturel du Québec > Vérifier l'assimilation de l'information par l'utilisateur
<p>4.6 Fournir aux usagers une aide technique personnalisée en matière d'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Aider l'utilisateur à rédiger son CV selon les pratiques utilisées au Québec > Aider l'utilisateur à postuler à des emplois en ligne > Présenter et expliquer les sites de recherche d'emploi > Expliquer à l'utilisateur les techniques de recherche d'emploi (candidature spontanée, techniques d'entrevue, marché caché du travail, etc.) > Pratiquer l'approche téléphonique avec l'utilisateur > Aider l'utilisateur à se préparer à des entrevues d'embauche > Aider l'utilisateur à développer son réseau de contacts (LinkedIn, etc.) > Aider l'utilisateur à faire reconnaître ses compétences > Promouvoir la candidature de l'utilisateur auprès des employeurs > Référer l'utilisateur à des employeurs éventuels > Numériser les documents et les intégrer à la base de données
<p>4.7 Informers les usagers sur les programmes de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présenter le réseau scolaire québécois et les différences avec le système scolaire du pays d'origine > Présenter et expliquer les sites Web de formation > Informer l'utilisateur sur les différents programmes de formation > Renseigner l'utilisateur sur les possibilités d'aide financière > Présenter les avantages de compléter certains programmes et niveaux d'études > Expliquer les conditions d'admissibilité à l'utilisateur > Aider l'utilisateur dans ses démarches d'admission aux programmes de formation > Référer l'utilisateur à des fournisseurs de services de formation (Services Québec, cégep, etc.) pour une évaluation de ses besoins > Collaborer au recrutement de l'utilisateur pour certains programmes ou projets de formation
<p>4.8 Assurer le suivi des démarches d'intégration et de maintien en emploi des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Effectuer les suivis (courriel, téléphone, rencontre virtuelle ou présentielle) > S'assurer d'atteindre les objectifs d'insertion professionnelle de l'utilisateur > Ajuster au besoin le plan d'action avec l'utilisateur > Sensibiliser l'employeur aux besoins en matière de diversité culturelle > Rédiger à chaque intervention des notes évolutives au dossier



Précisions additionnelles

- > Les spécialistes de la profession ont indiqué que cette tâche, les opérations et les sous-opérations pourraient être différentes d'un organisme à un autre ou selon le mandat confié au conseiller en intégration.
- > Certains organismes n'offrent pas le volet d'insertion professionnelle qui est assumé par d'autres organismes spécialisés en employabilité.

Tâche 5 : Promouvoir les services offerts par l'organisme



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>5.1 Maintenir à jour sa connaissance des services offerts par l'organisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prendre connaissance de l'offre de service de l'organisme
<p>5.2 Présenter et offrir les services de l'organisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Participer à différents salons ou activités
<p>5.3 Contribuer à la création ou à la mise à jour d'outils promotionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Communiquer aux responsables les besoins d'outils de promotion > Obtenir l'approbation pour la création ou la mise à jour d'outils de promotion
<p>5.4 S'assurer de la présence de l'organisme sur les réseaux sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Contribuer, au besoin, au contenu à diffuser > Répondre le cas échéant aux questions des usagers sur les réseaux sociaux

Tâche 6 : Participer à la gestion de projets



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>6.1 Participer à la conception d'un projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prendre en compte les besoins spécifiques des usagers > Suggérer des thèmes et des activités pertinentes > Définir les objectifs visés, les résultats attendus et les livrables
<p>6.2 Planifier la mise en œuvre du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Identifier les acteurs clés et définir leurs rôles > Éliminer les obstacles et la résistance au changement > Prévoir les besoins en ressources humaines, matérielles et financières > Établir les échéanciers > Créer des indicateurs de performance > Prévoir les activités de promotion > Créer les outils de promotion
<p>6.3 Mettre en œuvre le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Organiser la logistique > Utiliser divers outils de communication pour faire la promotion du projet > Recruter des candidats > Vérifier l'admissibilité des usagers > Assurer la liaison avec les partenaires > Organiser des rencontres périodiques avec les partenaires pour évaluer l'évolution du projet > Réajuster la planification en cours de route

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>6.4 Contrôler l'ensemble du processus et assurer le suivi du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Suivre les indicateurs de progrès du projet > S'assurer du bon déroulement du projet > Ajuster au besoin les différentes étapes
<p>6.5 Évaluer l'impact du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Élaborer et réaliser des sondages de satisfaction > Compiler les données > Analyser les résultats > Rédiger des rapports d'étape et des bilans > Formuler des recommandations
<p>6.6 Participer au partage des résultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Diffuser les résultats à l'interne et à l'externe



Précisions additionnelles

Les spécialistes de la profession ont donné à titre d'exemples pour cette tâche des projets qui pouvaient différer d'un organisme à un autre ou selon le mandat confié au conseiller en intégration. Les projets mentionnés étaient :

- > Intervenants et Intervenantes communautaires interculturels (ICI) dont ICI santé, ICI scolaire et ICI jeunesse ;
- > le Programme Action Aînés du Québec (PAAQ) ;
- > le Programme d'appui aux collectivités (PAC) ;
- > le Programme Identifier, Soutenir et Orienter les proches aidants (ISOPA) ;
- > le projet Écrivains publics ;
- > le Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS-Action) ;
- > la mesure Services d'aide à l'emploi ;
- > Escouade Jeunesse.

Les spécialistes de la profession ont indiqué que cette tâche, les opérations et les sous-opérations pouvaient être différentes d'un organisme à un autre.

Tâche 7 : **Mettre en place des activités collectives**



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>7.1 Planifier des activités collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Évaluer les besoins des usagers quant à des activités collectives > Déterminer ou proposer des activités pertinentes > Établir les objectifs visés, les résultats attendus et les livrables > Identifier les acteurs clés et définir leurs rôles > Prévoir les besoins en ressources humaines, matérielles et financières > Établir un calendrier avec les dates importantes > Identifier les stratégies pour réussir et les indicateurs de performance > Créer des outils de suivi > Développer ou mettre à jour le contenu des activités > Prévoir les activités et les outils de promotion
<p>7.2 Organiser des activités collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Organiser la logistique > Promouvoir les activités collectives par divers moyens (brochures, vidéos, image, infolettre) > Recruter des participants aux activités collectives > Assurer la liaison avec les partenaires > Ajuster la planification en cours de route
<p>7.3 Animer des activités collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mettre à jour le contenu et ajuster l'activité > Choisir les méthodes d'animation > Préparer le matériel pour l'animateur et les participants > Faire évaluer l'activité par les participants
<p>7.4 Assurer le suivi des activités collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Rassembler les informations en utilisant différents indicateurs > Rédiger un rapport > Faire des recommandations > Transmettre les résultats à l'interne et à l'externe



Précision additionnelle

Les spécialistes de la profession ont donné à titre d'exemples pour cette tâche des activités qui pouvaient varier d'un organisme à un autre ou selon le mandat confié au conseiller en intégration. Les activités mentionnées étaient : jumelage interculturel, ateliers de citoyenneté, Espace parents, ateliers financiers, ICI Femmes et le Bon d'études canadien.

Tâche 8 : Favoriser la régionalisation de l'immigration



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>8.1 Développer des relations efficaces avec les partenaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Coordonner les actions au bénéfice des usagers > Cibler des services et des partenaires spécifiques <ul style="list-style-type: none"> > Pour les organismes en régionalisation de Montréal, les partenaires sont particulièrement les organismes en région qui accueillent des nouveaux arrivants. > Pour les organismes en région, les partenaires sont les institutions publiques (santé, éducation), les chambres de commerce, les organismes économiques, les entreprises, les organismes en régionalisation de Montréal, etc. > Représenter l'organisme et faire la promotion de l'offre de service
<p>8.2 Organiser des séances d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Arrimer les conférences et les séances d'information aux différents agendas des partenaires > Préparer les supports visuels et techniques > Rencontrer les usagers
<p>8.3 Informers les usagers sur les opportunités en matière d'installation en région⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Couvrir et promouvoir les offres de service dans les régions du Québec > Attirer l'attention des usagers et susciter leur intérêt quant aux opportunités en région > Faire la promotion du milieu de vie et des opportunités d'emploi en région > Susciter l'intérêt pour des visites de la région > Organiser des présentations virtuelles
<p>8.4 Faire la promotion de la région</p>	<p>Pour les organismes en région :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Organiser des visites exploratoires de la région > Diffuser les informations relatives à la visite > Organiser la logistique > Organiser les rencontres et les possibilités d'arrimage direct avec les employeurs de la région > Préparer le lieu de rencontre-départ et le lieu d'arrivée > Organiser le transport > Présenter le milieu de vie et les opportunités d'emploi > Effectuer les visites d'entreprises > Favoriser l'arrimage des candidats avec les emplois disponibles > Accompagner les usagers vers le point de retour > Mener un sondage de satisfaction > Compiler les données et faire des recommandations

⁹ L'expression « en région » correspond au découpage des territoires situés à l'extérieur de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) ou de la RMR de Montréal. Que ce soit la CMM ou la RMR de Montréal, ces territoires sont constitués des régions administratives de Laval et de Montréal, et d'une partie des régions administratives de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie. Source : *Plan d'action ministériel sur la régionalisation de l'immigration*

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>8.4 Faire la promotion de la région</p>	<p>Pour les organismes en régionalisation de Montréal :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Organiser des salons de régionalisation > Participer à la promotion des activités et au recrutement des participants > Mettre en lien les usagers avec les partenaires régionaux > Favoriser l'arrimage aux offres d'emploi en région > Aider les usagers à se prévaloir des programmes d'aide financière disponibles
<p>8.5 Faire les suivis</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Effectuer le suivi des candidatures et de l'intérêt des participants envers la région > Effectuer les suivis auprès des employeurs > Effectuer les suivis administratifs trimestriels
<p>8.6 Effectuer l'entrée de données</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Préparer les rapports d'activités internes à l'organisme > Saisir des données



Précision additionnelle

Les spécialistes de la profession ont indiqué que cette tâche, les opérations et les sous-opérations pouvaient être différentes d'un organisme à un autre.

Tâche 9 : **Effectuer des tâches administratives**



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>9.1 Créer un dossier usager</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Créer le dossier de l'utilisateur > Compléter le formulaire d'inscription de l'organisme > Saisir des données sur différentes plateformes > Numériser des documents
<p>9.2 Effectuer la saisie de données</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Rédiger des notes évolutives au dossier de l'utilisateur > Inscrire les interventions dans le dossier de l'utilisateur > Saisir les données sur les différentes plateformes > Calculer le temps d'intervention
<p>9.3 Tenir à jour les dossiers des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Ajouter ou modifier les informations de l'utilisateur sur sa situation > Faire un compte rendu des démarches de l'utilisateur > Informer l'agent de Services Québec de l'état de participation de l'utilisateur (nombre de jours de participation, etc.) > Faire des changements, au besoin, au statut de l'utilisateur
<p>9.4 Organiser et gérer les agendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Convoquer l'utilisateur > Planifier les rendez-vous > Traiter les courriels > Planifier le contenu des rencontres
<p>9.5 Mettre fin aux participations des usagers aux programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Rédiger et saisir les données sur les différentes plateformes > Expédier des notes de fin de participation aux mesures à l'agent de Services Québec > Assurer le suivi selon les exigences de Services Québec et du MIFI
<p>9.6 S'assurer d'atteindre les objectifs prévus aux différents programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyser les indicateurs de performance > Mettre en place des mécanismes de suivi > Recueillir les informations sur le suivi > Analyser les informations de suivi
<p>9.7 Rédiger des rapports administratifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Rédiger des résumés de rencontres et des notes de suivi > Transmettre les résumés et les notes de suivi aux membres de l'équipe et aux bailleurs de fonds > Analyser les données de participation > Rédiger des rapports

Tâche 10 : **Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques**



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>10.1 Participer à des activités et à des travaux d'organismes externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Documenter ses pratiques > Participer à des rencontres, à des forums, à des tables de concertation, etc. > Participer à des travaux de recherche, à des consultations, etc.
<p>10.2 Participer à des rencontres à l'interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Adopter une approche réflexive et positive sur ses pratiques et sur celles de l'organisme > Suggérer des améliorations
<p>10.3 Partager ses connaissances et son expertise avec les collègues</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Participer au coaching de nouveaux collègues > Former les pairs > Organiser des rencontres avec les collègues > Fixer les objectifs et déterminer les contenus à partager (formations informelles et formelles)
<p>10.4 Identifier les besoins de perfectionnement de l'équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Inventorier les besoins de développement de compétences des conseillers > Déterminer les formations et les activités répondant aux besoins des conseillers > Communiquer les besoins à la direction > Assurer le suivi nécessaire
<p>10.5 Développer des outils de travail à l'interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Participer à la création ou à la mise à jour d'outils et de stratégies d'amélioration continue en collaboration avec la direction > Participer à la diffusion des outils auprès des collègues



Précision additionnelle

L'amélioration continue des services et des pratiques est une responsabilité partagée entre les conseillers et la direction de l'organisme.

Tâche 11 : Maintenir à jour ses compétences



OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
<p>11.1 Identifier ses besoins de perfectionnement et de formation continue</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Tenir compte de son évaluation de rendement et des suggestions de ses collègues > S'auto-évaluer > Prendre en compte les changements législatifs, les nouvelles tâches confiées, ses aspirations professionnelles, etc.
<p>11.2 Se fixer des objectifs en matière de développement continu de ses compétences</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Identifier les objectifs à prioriser > Établir un calendrier de réalisation
<p>11.3 Effectuer une veille informationnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Inventorier les formations existantes > Inventorier les sites d'information sur le marché du travail > Inventorier les normes gouvernementales et les programmes disponibles > Se tenir au courant des changements apportés aux politiques publiques d'immigration et d'emploi
<p>11.4 Déterminer les activités de développement de ses compétences</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Choisir les sessions de formation à suivre > Sélectionner d'autres types de stratégies pertinentes au développement de ses compétences (colloque, stage, parrainage par les pairs, activités autodidactes sur Internet, lectures, etc.)
<p>11.5 Participer à diverses activités de développement des compétences</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Assister à des formations, ateliers et autres activités offertes par des organisations externes > Participer à des formations, ateliers et autres activités offertes à l'interne > Réaliser des activités d'autoformation (lectures, vidéos tutoriels, etc.)
<p>11.6 Participer à une communauté de pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Inventorier les bonnes pratiques > Partager les bonnes pratiques



Précisions additionnelles

- > Dans certains organismes, l'opération 11.3 peut être effectuée par un porteur de dossier désigné qui transmet par la suite l'information à l'ensemble de l'équipe.
- > Le maintien à jour des compétences est une responsabilité partagée entre le conseiller et l'organisme. À titre d'employeur, l'organisme a l'obligation de former ses employés.



4.3 | Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles concernent, notamment, l'environnement de travail, les risques en matière de santé et de sécurité au travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour que la tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences ont trait à l'autonomie, à la durée, à la somme et à la qualité du travail effectué, aux attitudes et aux comportements appropriés ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail.



Tâche 1 : Accompagner les usagers admissibles dans leurs démarches d'immigration

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<p>Cette tâche s'effectue à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Poste de travail > Outils de bureautique : <ul style="list-style-type: none"> > Ordinateur > Accès à Internet > Imprimante multifonctionnelle > Courriel > Photocopieur > Fax > Suite Office > Zoom, Teams > Autres outils informatiques > Téléphone > Bureau ouvert ou fermé selon le besoin de confidentialité > Véhicule et cellulaire lors des déplacements, surtout en région 	<ul style="list-style-type: none"> > Autonomie > Éthique professionnelle > Respect de l'utilisateur > Respect de la confidentialité > Empathie > Bienveillance > Écoute active > Ouverture d'esprit > Maintien d'une distance professionnelle et de limites > Connaissance adéquate des lois et politiques d'immigration fédérales et provinciales, des procédures, des ressources, des politiques internes > Capacité de trouver facilement l'information
<p>Cette tâche nécessite d'avoir accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Au dossier de l'utilisateur <ul style="list-style-type: none"> > Document de confidentialité > Aux agendas > Aux bases de données internes et à celles des partenaires gouvernementaux > Aux manuels de formation et de procédures > Aux références : informations sur l'immigration, actualités, communications internes et externes > À des listes de ressources externes > Aux sites d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), du MIFI, des bureaux de Services Québec (BSQ) et à d'autres plateformes gouvernementales qui fournissent des informations et des formulaires 	
<p>Cette tâche est effectuée individuellement, en consultant les collègues au besoin.</p>	
<p>Cette tâche exige le respect de mesures de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Promotion du respect des lieux > Tolérance zéro en ce qui concerne la violence verbale et physique 	



Tâche 2 : Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<p>Cette tâche s'effectue à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Poste de travail > Outils de bureautique : <ul style="list-style-type: none"> > Ordinateur > Accès à Internet > Imprimante multifonctionnelle > Courriel > Photocopieur > Fax > Suite Office > Zoom, Teams > Autres outils informatiques > Téléphone > Bureau ouvert ou fermé selon le besoin de confidentialité > Véhicule et cellulaire lors des déplacements, surtout en région 	<ul style="list-style-type: none"> > Respect des objectifs > Respect des échéanciers > Constance dans la qualité du service > Démonstration de l'importance accordée au service à la clientèle > Satisfaction de la clientèle > Communication efficace > Capacité de vulgariser les lois et l'information > Pertinence de l'information transmise à l'utilisateur > Compétences linguistiques (langue française et au moins une autre langue) > Capacité de gérer son temps > Ouverture d'esprit > Capacité de s'adapter à différentes clientèles > Gestion efficace du stress > Connaissance appropriée des services de l'organisme > Connaissance appropriée des lois, programmes et procédures > Connaissance appropriée des services disponibles (éducation, santé, etc.) > Connaissance appropriée du droit du logement > Gestion rigoureuse du dossier de l'utilisateur > Utilisation appropriée des outils informatiques
<p>Cette tâche nécessite d'avoir accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Au dossier de l'utilisateur <ul style="list-style-type: none"> > Document de confidentialité > Aux agendas > Aux bases de données internes et à celles des partenaires gouvernementaux > Aux manuels de formation et de procédures > Aux références : informations sur l'immigration, actualités, communications internes et externes > Aux sites d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), du MIFI, des bureaux de Services Québec (BSQ) et à d'autres plateformes gouvernementales qui fournissent des informations et des formulaires 	
<p>Cette tâche s'effectue à l'aide d'informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Immigration, marché du travail, droits et obligations des locataires et des propriétaires, procédures des organismes publics offrant des services (RAMQ, SAAQ, système scolaire et services de garde, etc.), actualités, liste de références de ressources externes (logement, banques alimentaires, etc.), communications internes et externes 	
<p>Cette tâche exige le respect de mesures de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Promotion du respect des lieux > Tolérance zéro en ce qui concerne la violence verbale et physique 	
<p>Cette tâche s'effectue :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Individuellement, en consultant, au besoin, le réseau de l'utilisateur et en lien avec des ressources externes 	



Tâche 3 : Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche s'effectue à l'aide de :

- > Poste de travail
- > Outils de bureautique :
 - > Ordinateur
 - > Accès à Internet
 - > Imprimante multifonctionnelle
 - > Courriel
 - > Photocopieur
 - > Fax
 - > Suite Office
 - > Zoom, Teams
 - > Autres outils informatiques
- > Téléphone
- > Bureau ouvert ou fermé selon le besoin de confidentialité
- > Véhicule et cellulaire lors des déplacements, surtout en région

Cette tâche nécessite d'avoir accès :

- > Au dossier de l'utilisateur
 - > Document de confidentialité
- > Aux agendas
- > Aux bases de données internes et à celles des partenaires gouvernementaux
- > Aux bases de données internes et à celles des partenaires gouvernementaux
- > Aux références : informations sur le marché du travail, procédures des organismes publics offrant des services (RAMQ, SAAQ, système scolaire et services de garde, DPJ, etc.), actualités, liste de références de ressources externes, communications internes et externes
- > Aux niveaux de connaissance de la langue
- > Aux sites d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), du MIFI, des bureaux de Services Québec (BSQ) et à d'autres plateformes gouvernementales qui fournissent des informations et des formulaires
- > Informations sur les ressources disponibles
- > Toute autre source pertinente d'information

Cette tâche exige le respect de mesures de sécurité :

- > Promotion du respect des lieux
- > Tolérance zéro en ce qui concerne la violence verbale et physique

Cette tâche est effectuée :

- > Individuellement, en consultant les collègues au besoin
- > Avec le réseau de l'utilisateur
- > Avec des organismes de formation, des partenaires externes ou des bénévoles

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Utilisation appropriée des outils informatiques
- > Maîtrise de la langue française
- > Compétences linguistiques (langue française et au moins une autre langue)
- > Maîtrise des différents statuts d'immigration
- > Empathie
- > Bonne communication
- > Écoute active
- > Gestion du temps
- > Bon jugement
- > Prise de décision efficace
- > Attention sélective
- > Établissement d'un lien de confiance professionnel
- > Ouverture d'esprit pour accepter la différence
- > Capacité d'établir une limite professionnelle
- > Rigueur
- > Approche interculturelle
- > Établissement de bons liens avec les partenaires et les bénévoles
- > Connaissance appropriée des lois, programmes et procédures
- > Connaissance appropriée des services disponibles (éducation, santé, services sociaux, etc.)
- > Connaissance appropriée du marché du travail, des ordres professionnels, des programmes de formation
- > Connaissance des modalités de la francisation

Tâche 4 : **Accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle****CONDITIONS DE RÉALISATION****Cette tâche s'effectue à l'aide de :**

- > Poste de travail
- > Outils de bureautique :
 - > Ordinateur
 - > Accès à Internet
 - > Imprimante multifonctionnelle
 - > Courriel
 - > Caméra
 - > Photocopieur
 - > Fax
 - > Suite Office
 - > Zoom, Teams
 - > Autres outils informatiques
- > Téléphone
- > Bureau ouvert ou fermé selon le besoin de confidentialité
- > Véhicule et cellulaire lors des déplacements, surtout en région
- > Salle pour les activités de groupe

Cette tâche nécessite d'avoir accès :

- > Au dossier de l'utilisateur
 - > Document de confidentialité
- > Aux agendas
- > Aux bases de données internes et à celles des partenaires gouvernementaux
- > Aux sites d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), du MIFI, des bureaux de Services Québec (BSQ) et à d'autres plateformes gouvernementales qui fournissent des informations et des formulaires
- > Aux sites d'offres d'emploi
- > Aux répertoires de programmes de formation
- > Aux sources de données sur les employeurs
- > Aux manuels de formation et de procédures

Cette tâche s'effectue à l'aide d'informations sur :

- > Marché du travail, éducation, immigration, actualités, communications internes et externes

Cette tâche exige le respect de mesures de sécurité :

- > Promotion du respect des lieux
- > Tolérance zéro en ce qui concerne la violence verbale et physique

Cette tâche s'effectue :

- > Individuellement, en consultant au besoin des ressources externes, des organismes de formation et des entreprises

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Autonomie
- > Empathie
- > Bienveillance
- > Écoute active
- > Ouverture d'esprit
- > Maintien d'une distance professionnelle et de limites
- > Connaissance appropriée du marché du travail, des conditions d'accès aux différentes professions, des ordres professionnels, des ressources en employabilité, des secteurs d'activité, du système scolaire québécois, des ressources en formation, etc.
- > Capacité de trouver rapidement de l'information



Tâche 5 : Promouvoir les services offerts par l'organisme

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche nécessite d'avoir accès :

- > À l'offre de service de l'organisme : mission, valeurs, départements, partenaires, plans d'action, collègues, équipes de travail, rôle de chacun, etc.
- > Aux différentes tables de concertation et aux regroupements
- > Aux outils de promotion : dépliants, logiciels d'infographie, outils de communication interne, réseaux sociaux, infolettres internes et externes
- > Moyen de transport et cellulaire lors d'activités externes (salons, etc.)
- > Flexibilité des horaires lors d'activités externes

Cette tâche est effectuée :

- > Individuellement
- > Avec la collaboration de l'équipe
- > En partenariat avec des entreprises et des organismes régionaux
- > En collaboration avec des ressources internes ou externes de promotion

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Travail d'équipe
- > Autonomie
- > Ouverture d'esprit
- > Facilité à réseauter
- > Faciliter à s'exprimer en public
- > Capacité de susciter l'intérêt de l'auditoire
- > Présentation et valorisation adéquates de l'organisme, des programmes offerts, du travail des conseillers
- > Grande ouverture d'esprit
- > Connaissance appropriée des partenaires externes, des bailleurs de fonds, etc.
- > Bonne connaissance de l'offre de service de l'organisme



Tâche 6 : Participer à la gestion de projets

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche s'effectue à l'aide de :

- > Poste de travail
- > Outils de bureautique :
 - > Ordinateur
 - > Accès à Internet
 - > Imprimante multifonctionnelle
 - > Courriel
 - > Photocopieur
 - > Fax
 - > Suite Office
 - > Zoom, Teams
 - > Autres outils informatiques
- > Téléphone
- > Moyen de transport et cellulaire lors d'activités externes
- > Flexibilité des horaires lors d'activités externes

Cette tâche nécessite d'avoir accès :

- > Aux agendas
- > Aux ouvrages de référence : appels d'offres et documents de référence des bailleurs de fonds, informations sur l'immigration, actualités, communications internes et externes
- > Aux grilles de suivi budgétaire et de planification du projet

Cette tâche s'effectue :

- > Individuellement et avec les membres de l'équipe
- > En collaboration et en partenariat avec les acteurs externes
- > En collaboration avec des ressources internes ou externes de promotion

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Respect des exigences des bailleurs de fonds
- > Respect des objectifs et des échéanciers
- > Respect des modalités budgétaires
- > Respect des politiques internes
- > Gestion du stress
- > Autonomie
- > Esprit d'équipe
- > Polyvalence
- > Gestion du temps
- > Gestion des priorités
- > Service à la clientèle
- > Sens de l'organisation
- > Fixation correcte d'objectifs (SMART)



Tâche 7 : Mettre en place des activités collectives

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche s'effectue à l'aide des outils suivants :

- > Poste de travail
- > Outils de bureautique
 - > Ordinateur
 - > Accès à Internet
 - > Imprimante multifonctionnelle
 - > Courriel
 - > Photocopieur
 - > Fax
 - > Suite Office
 - > Zoom, Teams
 - > Autres outils informatiques
- > Téléphone
- > Salle pour les activités de groupe
- > Moyen de transport et cellulaire lors d'activités externes
- > Flexibilité des horaires lors d'activités externes

Cette tâche nécessite d'avoir accès :

- > Aux agendas
- > Aux ouvrages de référence : appels d'offres et documents de référence des bailleurs de fonds, informations sur l'immigration, actualités, communications internes et externes

Cette tâche exige le respect de mesures de sécurité :

- > Promotion du respect des lieux
- > Tolérance zéro en ce qui concerne la violence verbale et physique

Cette tâche peut nécessiter :

- > Des déplacements à l'extérieur du bureau
- > Des disponibilités flexibles (soir, week-end)

Cette tâche est effectuée :

- > Individuellement et avec les membres de l'équipe
- > En collaboration-partenariat avec des acteurs externes
- > Avec des ressources internes ou externes de promotion

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Respect des objectifs et des échéanciers
- > Respect des politiques internes
- > Gestion du stress
- > Autonomie
- > Esprit d'équipe
- > Polyvalence
- > Gestion du temps
- > Gestion des priorités
- > Service à la clientèle
- > Sens de l'organisation
- > Ouverture d'esprit



Tâche 8 : Favoriser la régionalisation de l'immigration

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche s'effectue à l'aide de :

- > Poste de travail
- > Outils de bureautique :
 - > Ordinateur
 - > Accès à Internet
 - > Imprimante multifonctionnelle
 - > Courriel
 - > Photocopieur
 - > Fax
 - > Suite Office
 - > Zoom, Teams
 - > Autres outils informatiques
- > Téléphone
- > Outils promotionnels et informatiques suivants :
 - > Réseaux sociaux, dépliants, affiches, bannières, guides touristiques, cartes de la région, etc.
- > Salle pour les activités de groupe
- > Moyen de transport et cellulaire lors d'activités externes
- > Flexibilité des horaires lors d'activités externes

Cette tâche nécessite de connaître et d'être en contact étroit avec :

- > D'autres organismes
- > Les partenaires
- > Les employeurs
- > Les gens d'affaires de la région
- > Les instances gouvernementales (santé, éducation, municipalité, etc.).
- > Tous les acteurs du milieu


Cette tâche nécessite d'avoir :

- > Accès à une voiture
- > Un permis de conduire
- > Des disponibilités flexibles (soir, week-end)

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Ouverture d'esprit
- > Capacité d'établir des relations interpersonnelles
- > Communication efficace
- > Entregent
- > Flexibilité
- > Débrouillardise
- > Adaptabilité
- > Bonne connaissance de la région : services, ressources du milieu, partenaires, entreprises, programmes, etc.

Tâche 9 : Effectuer des tâches administratives 	
CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<p>Cette tâche s'effectue à l'aide des outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Documentation > Ordinateur > Base de données > Agendas > Équipements divers 	<ul style="list-style-type: none"> > Rapidité d'exécution > Gestion efficace du temps > Connaissances de base en techniques de sondage et d'enquête > Esprit d'analyse > Esprit de synthèse > Rigueur > Minutie > Respect des objectifs fixés > Respect des échéanciers > Ouverture d'esprit > Respect d'autrui > Esprit critique > Aisance rédactionnelle
<p>Cette tâche nécessite d'avoir accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> > À un support technique en informatique 	
<p>Cette tâche est effectuée :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Individuellement, en collaboration avec les collègues 	

Tâche 10 : Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques 	
CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<p>Cette tâche peut nécessiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> > De participer à différentes tables de concertation ou regroupements > Moyen de transport et cellulaire lors d'activités externes 	<ul style="list-style-type: none"> > Capacité d'auto-analyse dans le but de s'améliorer > Proactivité (ne pas être réactif) > Autonomie > Ouverture d'esprit > Esprit d'équipe
<p>Cette tâche est effectuée :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Individuellement et avec les membres de l'équipe > En collaboration avec la direction de l'organisme > En collaboration avec des acteurs externes 	
<p>Cette tâche nécessite d'avoir le soutien de l'organisme pour assurer l'amélioration continue des services et des pratiques.</p>	



Tâche 11 : **Maintenir à jour ses compétences**

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette tâche nécessite d'avoir accès aux :

- > Activités de développement des compétences tant à l'externe (TCRI, etc.) qu'à l'interne (formation, mentorat, etc.)
- > Formations en groupe et individuelles
- > Auto-formation sur internet

Cette tâche nécessite d'avoir le soutien de l'organisme pour la participation du personnel aux activités de développement des compétences.

EXIGENCES DE RÉALISATION

- > Grande autonomie
- > Ouverture d'esprit
- > Obligation de l'employé de se tenir à jour
- > Initiative personnelle
- > Capacité d'adaptation au changement

4.4 | Définition des fonctions

L'exercice d'une profession comprend souvent des champs de spécialisation avec des responsabilités spécifiques. Ces champs de spécialisation correspondent aux « fonctions » de la profession.

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles ; elle se définit par les résultats du travail. La définition des fonctions est importante pour la suite des travaux d'élaboration d'un référentiel des compétences pour les conseillers en intégration des personnes

immigrantes. Elle pourra servir à identifier les spécialités de la profession et à repérer des compétences communes. Pour la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes, les spécialistes de la profession présents à l'atelier d'analyse ont associé chacune des tâches aux champs de spécialisation.

Le tableau qui suit présente les champs de spécialisation identifiés par les conseillers pour les onze tâches qui ont été retenues.

TÂCHES	CHAMPS DE SPÉCIALISATION			
	INSTALLATION ET INSERTION SOCIALE	INTÉGRATION PROFESSIONNELLE	RÉGIONALISATION	GESTIONS DE PROJETS
1. Accompagner les usagers admissibles dans leurs démarches d'immigration	✓		✓	Selon le cas
2. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation	✓		✓	Selon le cas
3. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale	✓		✓	Selon le projet
4. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle*		✓	✓	Selon le cas
5. Promouvoir les services offerts par l'organisme	✓	✓	✓	✓
6. Participer à la gestion de projets				✓
7. Mettre en place des activités collectives*	✓	✓	✓	✓
8. Favoriser la régionalisation de l'immigration*	*	*	✓	Selon le cas
9. Effectuer des tâches administratives	✓	✓	✓	✓
10. Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques	✓	✓	✓	✓
11. Maintenir à jour ses compétences	✓	✓	✓	✓



Précisions additionnelles

Tâche 4 : Certains organismes n'offrent pas le volet d'insertion professionnelle qui est assumé par d'autres organismes spécialisés en employabilité.

Tâche 7 : Étant donné que les activités collectives sont variées, tous les conseillers peuvent participer à leur mise en place. Voici quelques exemples d'activités: ateliers de citoyenneté, ateliers financiers, méthode dynamique de recherche d'emploi, etc.

Tâche 8 : Tel qu'indiqué à la section 4.2, la tâche de favoriser la régionalisation de l'immigration n'est pas effectuée de manière uniforme par tous les conseillers.



5.

Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Les tâches ayant fait l'objet de nombreux échanges par les membres du comité de pilotage et par les spécialistes, certaines tâches et opérations ont été modifiées. Nous avons conservé ici les énoncés des tâches tels qu'ils étaient formulés au moment de la collecte des données quantitatives auprès des personnes pré-

sentes à l'atelier d'analyse de profession.

Les spécialistes ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données sont présentées à titre indicatif puisque la taille de l'échantillon des répondants est limitée.

5.1 | Occurrence des tâches

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage de conseillers en intégration des personnes immigrantes qui exercent cette tâche dans leur entreprise ou leur établissement.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : **« Dans votre organisme, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs en plein exercice qui effectuent cette tâche ? »**



On peut noter que seulement environ un conseiller sur six accomplit la tâche 8 : « Faire la promotion des régions » dont le libellé est devenu « Favoriser la régionalisation de l'immigration ».

5.2 | Temps de travail

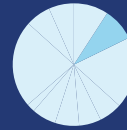
Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période significative. Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre organisme, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice ? »

Notons la part importante du temps consacré à la tâche 9 : Effectuer des tâches administratives



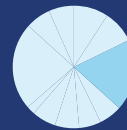
9,3 %

1. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'immigration



8,6 %

2. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation



19,0 %

3. Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale et professionnelle

5.3 | Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort du point de vue physique et du point de vue intellectuel. Les spécialistes de la profession ont répondu à

la question : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle de 1 à 4) ? »

		1	2	3	4
1.	Accompagner les usagers dans leurs démarches d'immigration	2,8			
2.	Accompagner les usagers dans leurs démarches d'installation	2,2			
3.	Accompagner les usagers dans leurs démarches d'intégration sociale et professionnelle	2,4			
4.	Établir un plan d'action	2,2			
5.	Promouvoir les services offerts par l'organisme	1,6			
6.	Participer à la gestion de projets	2,6			
7.	Mettre en place des activités collectives	2,4			
8.	Faire la promotion des régions	2,0			
9.	Effectuer des tâches administratives	1,9			
10.	Contribuer à l'amélioration continue des services et des pratiques	2,0			
11.	Maintenir à jour ses compétences	2,0			

Légende

1 : Tâche très facile | 2 : Tâche facile | 3 : Tâche difficile | 4 : Tâche très difficile



5.4 | Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire. Les spécialistes de la profession ont répondu à

la question : « Dans votre organisme, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle de 1 à 4) ? »



Légende

1 : Tâche très peu importante | 2 : Tâche peu importante | 3 : Tâche importante | 4 : Tâche très importante

6.

Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont fait l'objet d'une identification par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

6.1 | Connaissances

Les connaissances présentées ici ont trait aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires à l'exercice du travail de conseiller en intégration des personnes immigrantes.

Les connaissances suivantes sont nécessaires afin de permettre au conseiller d'accompagner les usagers dans leurs démarches, d'évaluer leurs besoins et d'établir les plans d'action.

- > Connaissance des procédures, lois et politiques de l'immigration fédérales et provinciales
- > Connaissance de l'immigration : statuts, parcours migratoires, citoyenneté, défis des personnes immigrantes, ressources disponibles, etc.
- > Connaissance des programmes et mesures gouvernementaux : immigration, employabilité, professions réglementées, etc.
- > Connaissance des exigences en immigration selon les pays : ententes particulières, etc.
- > Connaissance de la société d'accueil : valeurs, culture, histoire, coutumes, système politique, droits sociaux, justice, responsabilités, etc.
- > Connaissance de l'approche interculturelle et des défis, enjeux et choc culturel possibles à la suite de l'immigration
- > Connaissance de base d'un certain nombre de lois, de règlements et de services gouvernementaux en matière de langue officielle, de protection de la vie privée, de laïcité de l'État, d'emploi, de santé, d'éducation, de famille et



de soutien aux personnes, de logement, de transport, de justice et de finances ; par exemple : Charte des droits et libertés, Loi sur la langue officielle et commune du Québec, Loi sur la laïcité de l'État, Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, Loi sur les services de santé et les services sociaux, Loi sur l'assurance maladie, Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur l'instruction publique, Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

- > Bonne culture générale
- > Connaissances linguistiques : langue française à l'oral et à l'écrit, anglais fonctionnel et autres langues
- > Connaissance des parcours migratoires des usagers
- > Connaissance des profils socio-professionnels des usagers
- > Connaissances en intervention psycho-sociale : écoute active, relation d'aide, techniques d'entrevue, etc.
- > Connaissance de la mission et des valeurs de l'organisme
- > Connaissance de l'offre de service de l'organisme : départements, ressources, partenaires, plans d'action, collègues, équipes de travail, rôle de chacun, etc.
- > Connaissance du rôle des partenaires externes et des bailleurs de fonds
- > Connaissance des programmes de régionalisation

- > Connaissances sur le marché du travail, les conditions d'accès aux différentes professions et aux ordres professionnels, les ressources en employabilité, les secteurs d'activité, les valeurs des entreprises, etc.
- > Connaissance des programmes de formation
- > Connaissance de tous les services externes pertinents : éducation, santé, services sociaux, transport, etc.
- > Connaissance du droit du logement

Les connaissances suivantes sont nécessaires afin de permettre au conseiller de gérer les dossiers des usagers et de rédiger des rapports.

- > Connaissances en rédaction
- > Connaissances informatiques : Zoom, Teams, suite Office, réseaux sociaux, bases de données (MIFI, BSQ), base de données internes, logiciels pour la gestion numérique des dossiers

Les connaissances suivantes sont nécessaires afin de permettre au conseiller de participer activement à la régionalisation de l'immigration :

- > Connaissance de la région : ressources, services, partenaires, programmes, environnement, qualité de vie, coût de la vie, sécurité, sports et loisirs, logement, etc.



6.2 | Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes :



Attention

- > Capacité de se concentrer durant les entrevues avec les usagers (attention soutenue)
- > Capacité de se concentrer sur une tâche malgré ce qui se passe dans l'environnement immédiat (attention sélective)
- > Capacité de se concentrer sur les informations essentielles à recueillir (attention focalisée)
- > Capacité de partager son attention pour effectuer plusieurs opérations simultanément (attention partagée)
- > Capacité de passer rapidement d'une tâche à une autre (attention alternée)



Flexibilité et capacité d'adaptation

- > Ouverture d'esprit face à des situations nouvelles, changeantes ou inattendues
- > Capacité de s'adapter au changement
- > Capacité de gérer diverses situations difficiles et urgentes
- > Capacité de gérer des situations ambiguës et de travailler sous pression
- > Capacité de développer de nouvelles compétences et expertises selon les situations
- > Capacité de s'adapter à différentes clientèles
- > Intelligence culturelle



Jugement

- > Capacité de suggérer à l'usager les meilleures options pour atteindre ses buts



Résolution de problèmes

- > Capacité d'identifier des besoins et problèmes de l'usager et de mettre en œuvre les solutions appropriées



Autocritique

- > Capacité d'auto-analyse dans le but de s'améliorer
- > Capacité d'auto-évaluer sa pratique professionnelle afin d'identifier ses besoins en formation continue
- > Être conscient de ses forces et faiblesses



Mémoire

- > Capacité de retenir un ensemble d'informations utiles à transmettre aux usagers (lois, procédures, délais de traitement, etc.)
- > Capacité de se souvenir des informations déjà fournies par l'usager et de les mettre en relation avec d'autres éléments



Organisation, planification

- > Capacité de gérer plusieurs dossiers simultanément
- > Capacité de gérer un projet
- > Capacité de respecter les objectifs fixés
- > Capacité de gérer rigoureusement les dossiers des usagers



Esprit d'analyse et de synthèse

- > Capacité de choisir les informations pertinentes à transmettre à l'usager
- > Capacité de rédiger des rapports concis, précis et compréhensibles pour tous
- > Capacité de saisir tous les aspects importants de la situation de l'usager et de résumer ces informations
- > Capacité de recueillir des informations pertinentes et utiles



Cognition sociale et maîtrise de soi

- > Capacité de développer des relations interpersonnelles positives, de créer des liens de confiance et de favoriser la collaboration
- > Capacité de démontrer une sensibilité et un intérêt à connaître d'autres cultures
- > Capacité de rassurer et de motiver
- > Respect des autres
- > Capacité de négocier et de persuader
- > Capacité de transmettre de l'information sensible
- > Capacité de travailler en équipe
- > Intelligence émotionnelle
- > Capacité de se contrôler
- > Capacité d'identifier des besoins non-exprimés par l'usager



Prise de décision

- > Capacité de prendre des décisions appropriées et d'adopter des comportements adaptés aux situations



Capacité de protéger sa santé

- > Capacité de gérer le stress
- > Capacité d'atteindre un équilibre personnel et professionnel
- > Capacité de maintenir une distance professionnelle et d'établir ses limites



Sens des priorités

- > Capacité d'identifier les priorités de l'utilisateur
- > Capacité de déterminer les besoins de l'utilisateur et de les prioriser
- > Capacité de gérer efficacement son temps
- > Capacité d'être proactif



Langage

- > Capacité de communiquer en plusieurs langues
- > Capacité de vulgariser les informations
- > Aisance rédactionnelle
- > Capacité de s'exprimer en public



Vitesse de traitement

- > Capacité de respecter les échéanciers
- > Capacité de gérer des urgences
- > Capacité de trouver rapidement de l'information



Sens de l'observation

- > Être attentif aux besoins non exprimés des usagers, aux signaux verbaux et non-verbaux



6.3 | Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et mouvements de la profession sont :

- > Dextérité et coordination pour utiliser divers équipements informatiques : souris, clavier, etc.
- > Surtout en région : conduite automobile

6.4 | Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Vue

- > Utilisation d'équipement informatique : lecture sur les écrans, Zoom ou Teams
- > Lecture de documents
- > Identification de signaux non-verbaux

Ouïe

- > Entendre les informations fournies par les usagers, en personne, par téléphone ou par un autre moyen (Zoom, etc.).

6.5 | Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles. **Pour la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes, les comportements socioaffectifs sont sur le plan :**

Personnel

- > Bienveillance
- > Empathie
- > Ouverture d'esprit
- > Proactivité dans la démarche d'accompagnement
- > Autonomie
- > Débrouillardise
- > Discernement
- > Authenticité
- > Rigueur
- > Polyvalence
- > Créativité
- > Patience
- > Capacité de se contrôler

Interpersonnel

- > Relation interpersonnelle
- > Entregent
- > Communication efficace
- > Écoute active
- > Capacité de maintenir la relation et l'intérêt
- > Sociabilité
- > Esprit d'équipe
- > Sens de la persuasion et de la négociation

De l'éthique professionnelle

- > Respect de la diversité
- > Diplomatie
- > Égalité et équité
- > Impartialité
- > Respect de la confidentialité

De la santé et de la sécurité au travail

- > Résilience
- > Capacité d'atteindre un équilibre personnel et professionnel
- > Capacité d'établir ses limites
- > Capacité de se contrôler
- > Capacité de gérer le stress



7. Niveaux d'exercice

L'analyse de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes a été effectuée sur la base du plein exercice. À la lumière des informations recueillies lors de l'atelier, il n'y a pas de niveaux d'exercice ou de classes pour l'exercice de cette profession.

8. Risques en matière de santé et de sécurité au travail

Lors de l'atelier, les conseillers en intégration des personnes immigrantes ont identifié les risques suivants en matière de santé et de sécurité au travail.

- > **Environnement de travail** (ergonomie des postes de travail, ameublement, position assise durant de longues périodes, etc.)
- > **Fatigue excessive** engendrée par la compassion envers les usagers
- > Risque d'être en relation avec des usagers qui vivent un stress important et qui peuvent être **agressifs**
- > **Santé mentale et psychologique** (traumatismes suite à la connaissance du vécu de certains usagers, épuisement professionnel)
- > **Importance de la charge de travail**
- > Facteurs de **stress** : cibles à atteindre, échéanciers, etc.
- > Risque de **transmission de maladies** par les usagers
- > Risques liés aux **visites à l'extérieur du bureau** : accidents de la route, accidents lors de visites d'employeurs éventuels

Le CACI tient à adresser ses plus sincères remerciements aux membres du comité de pilotage de l'organisme ICI et de l'organisme ALEM, ainsi qu'aux trente représentants des onze organismes d'accueil et d'intégration de Montréal et de la région, pour leur contribution inestimable à la réalisation du Rapport d'analyse de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes.



Disponibles en ligne

Référentiel de compétences

des conseillers en intégration
des personnes immigrantes

Rapport d'analyse de profession

conseiller en intégration
des personnes immigrantes

caci-bc.org/referentiel-competences

Référentiel
de compétences
des conseillers
des personnes immigrantes





SPÉCIALISTES
EN INTÉGRATION



SPÉCIALISTES
EN INTÉGRATION



Rapport d'analyse de profession

conseiller en intégration
des personnes immigrantes



CACI
CENTRE D'APPUI
AUX COMMUNAUTÉS
IMMIGRANTES



Contact

info@caci-bc.org

514 856-3511

caci-bc.org/referentiel-competences