



Référentiel de compétences

des conseillers en intégration
des personnes immigrantes





Référentiel de compétences

des conseillers en intégration des personnes immigrantes*

Ce référentiel vise avant tout à servir de guide et d'aide au développement et au rehaussement des compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes et non à normaliser le travail effectué par ces derniers ou par les organismes communautaires qui les embauchent.

La réalisation du référentiel de compétences a été rendue possible grâce à la collaboration de 11 organismes communautaires spécialisés dans l'intégration des personnes immigrantes et de plus d'une trentaine d'experts de la profession.

caci-bc.org/referentiel-competences

PUBLIÉ : AOÛT 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.





Avant-propos

Faisant suite à la publication du rapport d'analyse de la profession, il me fait plaisir de vous présenter le référentiel de compétences pour les conseillers en intégration des personnes immigrantes. L'analyse de la profession et la réalisation du référentiel de compétences constituent la première étape d'une démarche qui permettra au Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI) et à ses partenaires de structurer le développement et la diffusion de parcours cohérents d'apprentissage et de formation continue.

Je remercie le comité de pilotage, les spécialistes de la profession qui ont participé aux différentes étapes de réalisation de ce référentiel de compétences ainsi que le gouvernement du Québec 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)



Le référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes a été élaboré par le Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI) en partenariat avec plusieurs organismes partenaires



Équipe de production

Le référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes a été réalisé par l'équipe de production suivante :

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)

Recherche et rédaction

Monique Deslauriers
Consultante en développement des compétences et formation de la main-d'œuvre

Yves Larocque
Consultant et économiste indépendant

Collaboration

Yves Jutras
Consultant

Spécialistes de la profession

Fatiha Benhadj
Conseillère en emploi
Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Mirna Merchak
Conseillère en intégration
Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Valérie N'klo
Chargée de projets
Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Jean El Khoury
Conseiller en intégration et en régionalisation
Carrefour BLE

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)

Remerciements

Le CACI remercie les organismes et les spécialistes de la profession qui ont accepté de collaborer au processus d'élaboration du référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes. Leur participation est garante de la pertinence, de la validité et de la rigueur du référentiel.

La collaboration et l'engagement de tous permettront au personnel travaillant au sein des organismes communautaires spécialisés dans l'intégration des personnes immigrantes de s'appuyer sur un référentiel commun pour le développement, le rehaussement et la reconnaissance des compétences des conseillers.

Membres du comité de pilotage

NOM	FONCTION	ORGANISME
Anait Aleksanian	Directrice générale	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Monique Deslauriers	Consultante en développement des compétences et formation de la main-d'œuvre	-
Arlette Josué	Assistante 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)

Spécialistes de la profession consultés pour la rédaction du référentiel et membres du comité de pilotage

NOM	FONCTION	ORGANISME
Fatiha Benhadj	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Jean El Khoury	Conseiller en intégration et en régionalisation	Carrefour BLE
Mirna Merchak	Conseillère en intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Valérie N'klo	Chargée de projets	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Spécialistes de la profession consultés pour la validation du référentiel

NOM	FONCTION	ORGANISME
Aminata Christine Niane	Chargée de projets	CARI St-Laurent
Shirley Cordoba	Chargée de projets	Service Intégration Travail Outaouais (SITO)
Houssam Dachine	Conseiller en régionalisation	L'Orienthèque
Oscar Dominguez	Intervenant à la régionalisation	Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska (SERY)
Jean El Khoury	Conseiller en intégration et en régionalisation	Carrefour BLE
Lucia Florescu	Cheffe d'équipe et conseillère en emploi	Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)
Koffi Daniel Konan	Conseiller à la formation, en emploi et en régionalisation	Carrefour BLE
Mirna Merchak	Conseillère en intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Valérie N'klo	Chargée de projets	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Sabrina Rahmi	Conseillère en accueil, installation et intégration	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)

Spécialistes consultés lors des travaux d'analyse de la profession

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)
Aminata Christine Niane	Chargée de projets	CARI St-Laurent
Aziza Anhichem	Conseillère en accueil, installation et intégration	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal (AIEM)
Fatiha Benhadj	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Nicoleta Bleandura	Cheffe d'équipe 1re ligne et francisation	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Mélissa Boisclair-Trudel	Conseillère en emploi	L'Orienthèque

NOM	FONCTION	ORGANISME
Anne-Sophie Bornard	Coordonnatrice Diversité et inclusion	L'Orientèque
Léonardo Chatel	Chef d'équipe (B) Accueil et intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Houssam Dachine	Conseiller en régionalisation	L'Orientèque
Marilyne Dumas	Directrice Diversité et inclusion	L'Orientèque
Jean El Khoury	Conseiller en intégration et en régionalisation	Carrefour BLE
Laurence Éthier	Conseillère en installation IDHC	L'Orientèque
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)
Tanya Hamel	Conseillère en installation	L'Orientèque
Rachida Itim	Technicienne en ressources humaines senior	Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)
Mouna Khankan	Cheffe d'équipe (A) Accueil et intégration	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Koffi Daniel Konan	Conseiller à la formation, en emploi et en régionalisation	Carrefour BLE
Mireille Mirambeau	Coordonnatrice de formation et de représentation	La Maisonnée
Tierry Nguimba	Conseiller en intégration sociale	CARI St-Laurent
Marie Charlotte Staco-Jean	Conseillère en intégration	La Maisonnée
Natalia Vidal	Conseillère en intégration – première ligne	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)
Lusine Ziadyan	Conseillère en emploi	Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)



Table des matières

2.1	Définition de la profession	15
2.2	Appellations d'emploi et limites de l'analyse	15
2.3	Raison d'être du référentiel	16
2.4	Environnement professionnel	16
2.5	Organisation du travail et responsabilités	16
2.6	Législation et réglementation	17
2.7	Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives professionnelles	17
2.8	Changements en cours et à venir dans la profession	18
3.1	Processus d'élaboration du référentiel de compétences	19
3.2	Liste des compétences nécessaires à l'exercice de la profession	21
3.3	Durée de l'apprentissage	21
3.4	Vue d'ensemble des compétences du référentiel	22
4.1	Grille de lecture d'une compétence	26
4.2	Description de chacune des compétences du référentiel	29
	<i>Compétence 1</i> : Établir et maintenir une communication professionnelle aidante	30
	<i>Compétence 2</i> : Évaluer ou réévaluer les besoins de l'utilisateur	34
	<i>Compétence 3</i> : Transmettre de l'information	38
	<i>Compétence 4</i> : Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'installation et d'intégration sociale	42
	<i>Compétence 5</i> : Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'intégration professionnelle	48
	<i>Compétence 6</i> : Animer une activité collective de formation ou d'information	56
	<i>Compétence 7</i> : Mettre en œuvre un projet	60
	<i>Compétence 8</i> : Présenter la régionalisation et soutenir l'utilisateur dans ses démarches d'établissement en région	64
	<i>Compétence 9</i> : Établir et maintenir des partenariats	70
	<i>Compétence 10</i> : Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et des services offerts aux personnes immigrantes	74
	<i>Compétence 11</i> : Assurer son développement professionnel	78
5.1	Connaissances	82
5.2	Habiletés cognitives	83
5.3	Attitudes et comportements professionnels	87

1.

Glossaire

Le présent glossaire vise à faciliter la compréhension de certains termes utilisés dans le référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes.

Les principales sources d'information utilisées pour la rédaction du glossaire sont le *Guide du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, le *Grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française (OQLF), les vocabulaires des professions

de l'OQLF, le site Wiki-TEDia de l'Université TÉLUQ et la documentation fournie par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et par le Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en emploi des Nouveaux Immigrants (ROSINI).

→ **Accompagnement**

Ensemble de l'aide, du soutien, des conseils et du suivi offerts à une personne afin de la guider dans une démarche et de lui offrir des services et des ressources.

→ **Approche interculturelle¹**

L'approche interculturelle est une méthode de communication et d'appréhension des problèmes menant à un type d'intervention adapté à la diversité des sociétés contemporaines. L'interaction entre le conseiller et le nouvel immigrant est déterminante dans la démarche d'intervention puisque tous deux sont porteurs d'identité et ont une égale importance.

L'approche interculturelle ne focalise pas son action uniquement sur l'immigrant mais elle reconnaît la subjectivité de l'intervenant. Elle représente un processus interactif qui comporte certains grands principes comme la connaissance et la compréhension de l'autre, le traitement de la différence et des similarités conçues parallèlement et mutuellement, l'intégration de facteurs psychosociaux économiques liés au contexte migratoire et l'interdépendance des besoins de la personne.

→ **Attitudes et comportements professionnels**

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

¹ Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), Le Rosini en bref. Définition adaptée de : Les modèles de pratiques (Ghislaine Roy) tiré de l'ouvrage *L'intervention interculturelle* (Gisèle Legault), Gaëtan Morin Éditeur, 2000.



→ Champs de spécialisation

L'exercice d'une profession comprend souvent des champs de spécialisation avec des responsabilités spécifiques. Les champs de spécialisation renvoient aux fonctions de la profession. Dans le cadre du référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes, quatre champs de spécialisation ont été identifiés, soit l'installation et l'intégration sociale, l'intégration professionnelle, la mise en œuvre de projets et la régionalisation de l'immigration.

→ Compétence

La compétence est la capacité d'agir de manière efficace et adaptée dans une situation professionnelle donnée en mobilisant ses propres ressources et celles disponibles dans son environnement.

La compétence suppose l'intégration et l'agencement de manière pertinente d'un ensemble constitué de connaissances, de savoir-faire et de savoir-être utilisés pour réaliser des tâches, selon des exigences et dans un contexte professionnel déterminé. Elle se traduit par des actions observables, concrètes et mesurables.

→ 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.

→ Contexte de réalisation de la compétence

Contexte particulier de mise en œuvre de la compétence en milieu de travail. Il précise l'ensemble des conditions d'application relatives, entre autres, à l'utilisation de matériel et d'équipement, aux références consultées et aux exigences particulières qui doivent être prises en considération.

→ Éléments de compétence

Les éléments de compétence sont les comportements interreliés et essentiels qui, ensemble, décrivent une compétence. Ils précisent soit les grandes étapes du processus de mise en œuvre, soit les principales composantes d'une compétence.

→ Empowerment ou autonomisation

Processus par lequel une personne ou un groupe social acquiert la maîtrise des moyens qui lui permettent de se conscientiser, de renforcer son potentiel et de se transformer dans une perspective de développement et d'amélioration de ses conditions de vie et de son environnement. L'OQLF propose de remplacer le mot « empowerment » par autonomisation.

→ Formation continue

Formation s’inscrivant dans la suite d’une formation initiale et visant à mettre à jour ou à élargir, par des moyens appropriés, des connaissances théoriques et pratiques et à développer la culture, les capacités personnelles ou les compétences professionnelles.

La formation continue s’adresse aux personnes déjà engagées dans la vie professionnelle. Elle permet avant tout l’amélioration de la qualification professionnelle et elle est souvent motivée par des objectifs aussi bien socioprofessionnels que culturels.

→ Habiletés cognitives

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

→ Indicateurs de performance attendue

Les indicateurs de performance attendue sont des exigences qui permettent d’évaluer, dans un contexte de travail, la maîtrise d’une compétence ou de chaque élément de compétence. Ils englobent des dimensions qualitatives et quantitatives considérées satisfaisantes et conformes par le milieu de travail. Les indicateurs généraux et les indicateurs particuliers de performance doivent être utilisés pour juger du résultat et conclure à la maîtrise de la compétence.

Les **indicateurs généraux** de performance attendue s’appliquent à la compétence dans son ensemble, et donc à tous les éléments de compétence ou à la plupart d’entre eux.

Les **indicateurs particuliers** de performance attendue accompagnent chaque élément de compétence. Ils portent sur les aspects les plus importants qui permettent de juger de la maîtrise de chaque élément de compétence.

→ Plan d’action

Plan permettant d’aider l’usager dans son processus d’intégration. Il comprend l’utilisation de ressources et de services adaptés à ses besoins particuliers. Le conseiller élabore un plan d’action en collaboration avec l’usager.

→ Plein exercice de la profession

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

→ Pratique réflexive

Capacité d’une personne de réfléchir et de poser un regard critique sur ses actions et d’en analyser l’efficacité pour en dégager des occasions d’amélioration continue de sa pratique professionnelle. La pratique réflexive permet à une personne d’identifier plus facilement les actions à maintenir, à changer ou à améliorer et la manière de les améliorer.

La pratique réflexive est considérée comme un élément clé du développement professionnel.

→ 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 appellations habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

→ Reconnaissance des compétences²

La reconnaissance des compétences est une démarche qui permet à une personne adulte de faire valoir et de faire reconnaître officiellement ses compétences en fonction d’un programme d’études, d’une norme professionnelle ou d’un référentiel de compétences.

→ Référentiel de compétences

Référence pour le développement, le rehaussement et la reconnaissance des compétences pour une profession donnée.

Le référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes résulte d’un consensus entre des spécialistes de la profession et des organismes spécialisés dans l’intégration des personnes réfugiées et immigrantes.

Le référentiel comprend la description de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes et de son contexte général d’exercice, une vue de l’ensemble des 11 compétences essentielles au plein exercice de la profession ainsi que la description détaillée de chacune des compétences au moyen d’un contexte de réalisation, d’éléments de compétence, d’indicateurs généraux et particuliers de performance attendue.

Le référentiel décrit également les connaissances, les habiletés cognitives, les attitudes et les comportements professionnels nécessaires afin de maîtriser les compétences du référentiel.

² Qualifications Québec.



→ Usager

Dans le cadre de ce référentiel, l'usager se définit comme 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.

→ Vision de l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes³

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) considère l'intégration comme un processus complexe puisque :

- > **Multidimensionnel** : linguistique, économique, social, culturel, politique, religieux
- > **Bidirectionnel** : implique la personne réfugiée et immigrante et sa famille ainsi que les membres et les institutions de la société d'accueil
- > **Graduel** : étape par étape
- > **Continu** : un processus qui n'est jamais terminé
- > **Individuel** : varie selon le rythme et l'histoire de chacun
- > **Encadré** : par le sociétal et par le familial

L'intégration est un processus complexe dont les indicateurs sont :

Indicateurs objectifs

- > **L'accessibilité aux services** : pouvoir avoir accès aux mêmes services et se prévaloir des mêmes droits que l'ensemble des citoyens/citoyennes
- > **La compétence linguistique** : pouvoir communiquer et travailler en français, langue commune
- > **L'accès à l'emploi** : pouvoir obtenir et effectuer un travail de qualité en lien avec ses compétences et basé sur le principe de reconnaissance des acquis
- > **La participation citoyenne** : pouvoir s'impliquer en tant que citoyen/citoyenne

Indicateurs subjectifs

- > **L'autonomie** : renvoie à la notion « d'empowerment » et au renforcement des capacités individuelles
- > **La reconnaissance** : renvoie au sentiment d'être accepté et reconnu par la société d'accueil
- > **Le sentiment d'appartenance** : renvoie au sentiment d'inclusion et d'appartenance à la société d'accueil

³ Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), L'approche ROSINI et ses indicateurs, Atelier de formation, avril 2023.



2. Description de la profession et du contexte général d'exercice*

* Cette section est tirée du document suivant : Rapport d'analyse de profession, conseiller en intégration des personnes immigrantes, Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI), juillet 2023.

2.1 | Définition de la profession

Outre les conseillers en intégration des personnes immigrantes, le référentiel de compétences englobe les conseillers en emploi, les chargés de projets intervenant auprès de clientèles immigrantes ciblées ainsi que les conseillers spécialisés en régionalisation de l'immigration.

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 personnes immigrantes 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, sans préjugés ni 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 fonctionnement du 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, l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec ou la reconnaissance des acquis et des compétences.

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'action. 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, des séances d'information ou des activités de groupe selon le mandat qui leur est confié par l'organisme. Ils peuvent aussi être appelés à mettre en œuvre des projets spécifiques d'accompagnement.

Les conseillers jouent un rôle de pivot central et représentent le pont entre la personne immigrante et la société d'accueil. Cette approche exige d'être un facilitateur et un traducteur de cadres de référence tant pour la personne immigrante que pour le milieu d'accueil.⁴ Les différentes tâches qui sont exercées par les conseillers en intégration des personnes immigrantes sont réparties principalement dans deux titres de la Classification nationale des professions⁵ (CNP) soit :

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

2.2 | Appellations d'emploi et limites de l'analyse

Au sein des organismes communautaires qui emploient des conseillers en intégration des personnes immigrantes, différentes appellations sont utilisées :

- > 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 en immigration temporaire / Projet de soutien aux travailleurs migrants
- > Responsable de la sensibilisation à la diversité culturelle – conseiller en intégration des immigrants

- > Intervenant communautaire interculturel – volet famille
- > Responsable en accueil et intégration

Ce référentiel ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- > les directeurs, coordonnateurs, chefs d'équipe ou superviseurs des conseillers en 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, du monde des affaires et dans d'autres établissements publics ou privés
- > les conseillers en intégration travaillant auprès de clientèles telles que les personnes handicapées, les jeunes ou les personnes judiciairisées

⁴ Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), L'approche ROSINI et ses indicateurs, Atelier de formation, avril 2023.

⁵ La Classification nationale des professions (CNP) est le système national canadien qui sert à décrire les professions.

2.3 | Raison d'être du référentiel

L'analyse de la profession et le développement du référentiel de compétences constituent la première étape d'une démarche qui permettra au CACI et à ses partenaires de structurer le développement et la diffusion de parcours cohérents d'apprentissage et de formation continue des conseillers en intégration des personnes immigrantes.

À la suite de l'élaboration de ces deux documents, différents outils de développement et de rehaussement des compétences adaptés à la complexité des tâches de la profession, à sa spécificité et à l'évolution du marché du travail et de la société québécoise seront développés et mis à la disposition de tous les organismes communautaires.

2.4 | Environnement professionnel

Les conseillers en intégration sont appelés à travailler autant en équipe que seuls. Ils sont en contact direct avec les usagers lors de rencontres en personne, à distance (Zoom, Teams), par téléphone ou par écrit.

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 et d'assurer la continuité des services.

Ils disposent d'un poste de travail 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'action, 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, aux politiques, aux procédures et aux programmes fédéraux et provinciaux mis en place en matière d'immigration, aux mesures et services offerts par les différents ministères et organismes publics en matière de santé, d'éducation, d'emploi, de logement, etc., aux lignes directrices et normes fixées par l'organisme, aux documents à caractère administratif (création, consultation et mise à jour du dossier des clients, formulaires, plan d'action, guide et aide-mémoire produits par l'organisme, etc.).

Selon les mandats qui leur sont 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 dans 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.

2.5 | Organisation du travail et responsabilités

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 dispensant des séances d'information développées par le MIFI et d'une équipe de bénévoles. Il doit travailler en étroite collaboration avec les autres membres et services de l'organisme afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins des usagers.

À la suite de l'évaluation des besoins de l'utilisateur et de l'établissement d'un plan d'action convenu avec celui-ci, le conseiller peut diriger l'utilisateur vers d'autres services à l'interne ou vers des ressources externes et doit s'assurer de leur collaboration afin d'offrir les services les plus appropriés aux besoins de l'utilisateur.

Dans tous les cas, le conseiller exerce le rôle d'un pivot central dans les interventions avec l'utilisateur. Dans le cadre 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, banque alimentaire, logement, service d'interprète, école du secteur, etc.).

Selon le milieu, le travail du conseiller s'exerce sous la supervision d'un directeur général, 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.

2.6 | 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, de permis, etc., 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 et/ou règlements et/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 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, l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, etc.

2.7 | Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives professionnelles

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 représentent « *plus qu'un atout* ».

On évalue qu'il faut au moins une année pour être autonome selon les différents champs d'intervention de la profession de conseiller. Aussi, avec l'expérience, les conseillers en intégration peuvent occuper des postes de chef d'équipe et/ou de coordination.

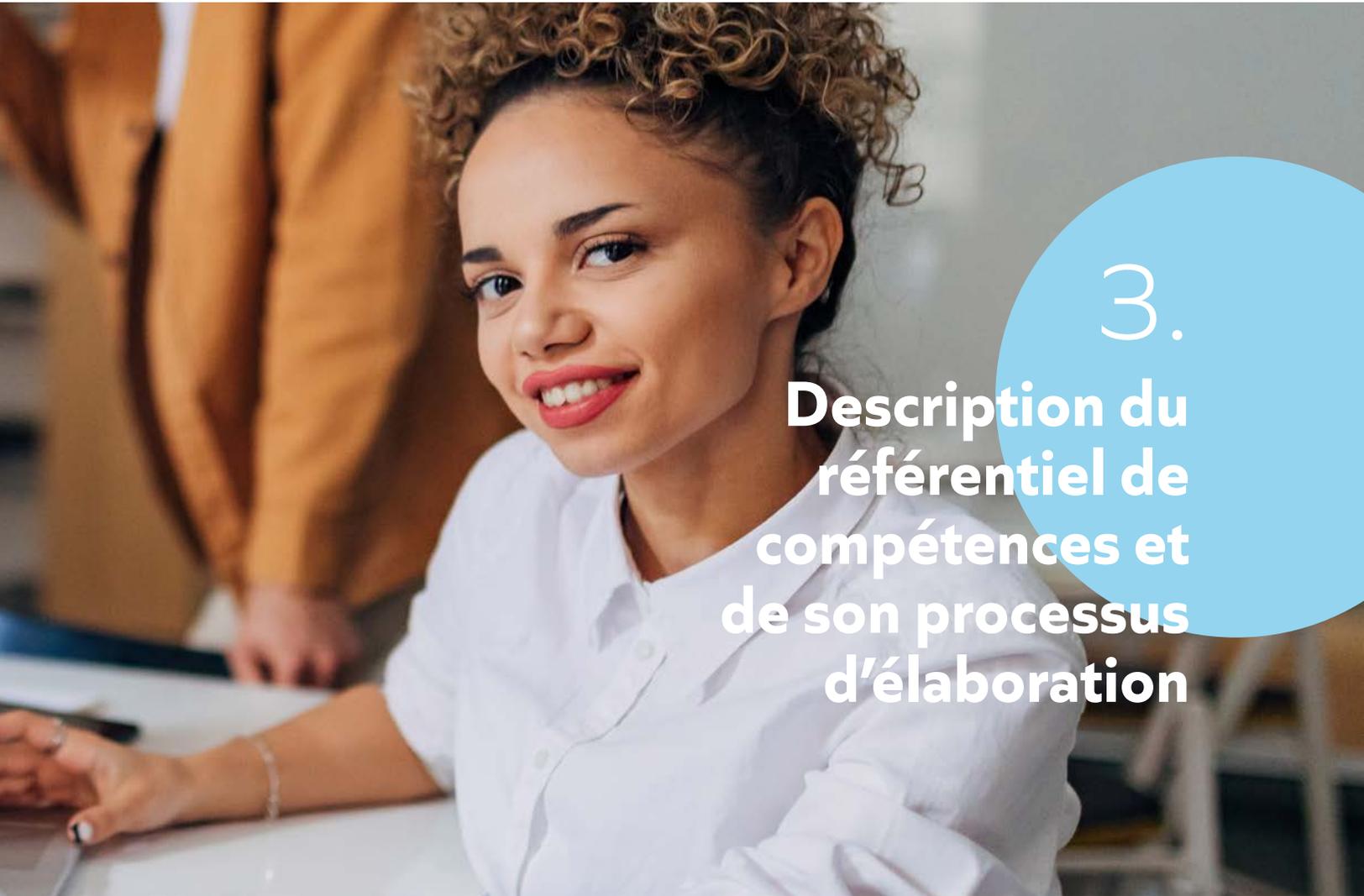


2.8 | Changements en cours et à venir dans la profession

Certains changements dans la profession pourront s'avérer plus importants que d'autres et auront un impact 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 : modification, disparition ou ajout puisque le nombre et le type de projets varie selon les collaborations et les partenariats établis par l'organisme
- > Technologies, techniques de travail ou outils (par exemple, Internet, Microsoft 365, Zoom, Teams)
- > Politiques, contexte législatif ou réglementaire (par exemple, changements dans les seuils d'immigration au Québec, modifications aux programmes du MIFI)
- > Secteur d'activité de l'exercice de la profession (par exemple, le financement des organismes)
- > Exigences et contexte de réalisation (par exemple, nouvelles exigences des bailleurs de fonds, pénurie de main-d'œuvre)
- > Organisation du travail
- > Changements socio-politiques (par exemple, l'arrivée de réfugiés, impacts des changements climatiques et des conflits sur les mouvements migratoires)
- > Clientèle à desservir (par exemple, les qualifications et les profils des usagers qui sont changeants)
- > Situation politique et problématiques vécues par les usagers dans leur pays d'origine



3.

Description du référentiel de compétences et de son processus d'élaboration

3.1 | Processus d'élaboration du référentiel de compétences

Le référentiel de compétences a été élaboré de façon à décrire toutes les compétences requises pour le plein exercice de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes. Il tient compte de la description du métier issue de l'analyse de la profession.

Le référentiel est constitué d'un glossaire, d'une description de la profession et de son contexte général d'exercice, d'une vue d'ensemble des compétences, de la description détaillée de chaque compétence ainsi que d'une description des connaissances, des habiletés cognitives, des attitudes et des comportements professionnels requis dans l'exercice de la profession.

Dès le départ, un comité de pilotage a été mis en place pour orienter les travaux et valider les documents produits. L'élaboration du référentiel de compétences a été réalisée selon les étapes présentées dans le graphique suivant.

Étapes d'élaboration du référentiel de compétences



3.2 | Liste des compétences nécessaires à l'exercice de la profession

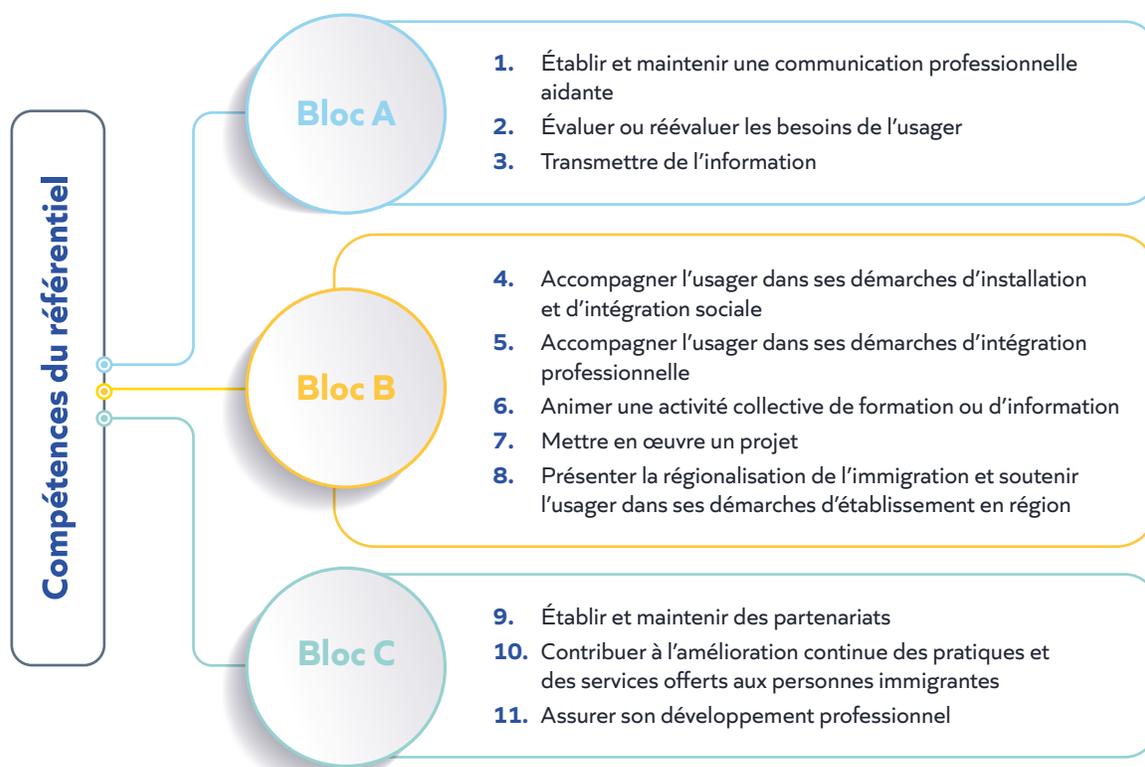
Le référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes comprend 11 compétences, distinctes et qualifiantes, qui sont nécessaires au plein exercice de la profession. Les connaissances théoriques, les habiletés et les savoir-être décrits à la section 5 du référentiel sont nécessaires à la maîtrise de ces compétences.

L'exercice d'une profession comprend souvent des champs de spécialisation avec des responsabilités spécifiques. Dans le cas

du présent référentiel, quatre champs de spécialisation ont été identifiés, soit :

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

Les compétences du référentiel peuvent être groupées par bloc selon qu'elles soient essentielles au travail de l'ensemble des conseillers ou qu'elles soient essentielles au travail de certains des conseillers selon leur champ de spécialisation.



Les compétences des **blocs A et C** sont communes à tous les conseillers et doivent être maîtrisées par eux. Les compétences du **bloc B** doivent être maîtrisées par les conseillers selon leur champ de spécialisation.

3.3 | Durée de l'apprentissage

On évalue qu'il faut au moins une année à un conseiller en intégration des personnes immigrantes pour être autonome et fonctionnel dans l'un des différents champs de spécialisation de la profession. Grâce au soutien de son gestionnaire et de ses collègues et à sa participation à diverses activités de formation continue, le conseiller en intégration continue à développer ses

compétences pour adapter sa pratique à un environnement en constante évolution.

Avec l'expérience acquise, les conseillers en intégration peuvent éventuellement occuper des postes de chef d'équipe ou de coordination.



3.4 | Vue d'ensemble des compétences du référentiel

Le tableau suivant présente une synthèse des compétences et des éléments de compétence du référentiel.

Les spécialistes considèrent que les 11 compétences suivantes sont essentielles au plein exercice de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes.

Une description détaillée de chacune des compétences est fournie à la section quatre.

Ces compétences distinctes et qualifiantes intègrent les connaissances théoriques, les savoir-être et les savoir-faire nécessaires au plein exercice de la profession.

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

1. Établir et maintenir une communication professionnelle aidante

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Entrer en relation avec une personne ou avec un groupe 1.2 Interagir avec l'utilisateur ou avec les personnes ciblées par un projet 1.3 Interagir au sein d'une équipe multidisciplinaire 1.4 Interagir avec une ressource ou un partenaire externe | <ul style="list-style-type: none"> 1.5 Établir une lecture partagée de la collaboration ou de l'accompagnement requis 1.6 Partager l'information pour assurer la continuité des interventions 1.7 Évaluer sa pratique en matière de communication |
|--|---|



2. Évaluer ou réévaluer les besoins de l'utilisateur

- 2.1** Créer le dossier de l'utilisateur (rencontre initiale)
- 2.2** Se préparer à l'entretien (rencontres subséquentes)
- 2.3** Réaliser l'entretien
- 2.4** Analyser l'information recueillie
- 2.5** Expliquer les programmes et les services d'accompagnement offerts par l'organisme et par les ressources externes
- 2.6** Convenir avec l'utilisateur des suites à donner et établir un plan d'action
- 2.7** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 2.8** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 2.9** Évaluer sa pratique en matière d'évaluation des besoins



3. Transmettre de l'information

- 3.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles concernant l'intégration des personnes immigrantes
- 3.2** Clarifier la demande de l'utilisateur en matière d'information
- 3.3** Sélectionner l'information à transmettre
- 3.4** Fournir des renseignements sur divers sujets liés à l'intégration
- 3.5** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur sur l'offre de service de l'organisme
- 3.6** Fournir à l'utilisateur un soutien technique
- 3.7** Diriger l'utilisateur vers des ressources internes ou externes selon ses besoins
- 3.8** Assurer le suivi des interventions et des références
- 3.9** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 3.10** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 3.11** Évaluer sa pratique en matière de transmission de l'information et de références



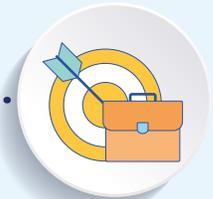
4. Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'installation et d'intégration sociale

- 4.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.2** Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur
- 4.3** Établir et mettre à jour le plan d'action en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.4** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son installation et à son intégration sociale
- 4.5** Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.6** Favoriser la pleine participation de l'utilisateur à la vie collective en français
- 4.7** Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.8** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 4.9** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 4.10** Évaluer sa pratique en matière d'installation et d'intégration sociale



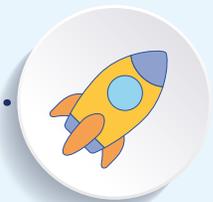
5. Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'intégration professionnelle

- 5.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'intégration professionnelle
- 5.2** Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur
- 5.3** Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'intégration professionnelle
- 5.4** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son intégration professionnelle
- 5.5** Conseiller, soutenir et outiller l'utilisateur en matière de recherche d'emploi
- 5.6** Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière de formation et de reconnaissance de ses compétences
- 5.7** Référer l'utilisateur à des employeurs, à des entreprises d'entraînement, à des entreprises d'insertion ou à d'autres partenaires externes
- 5.8** Sensibiliser les employeurs aux spécificités de l'intégration en emploi des personnes immigrantes
- 5.9** Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'intégration professionnelle et de maintien en emploi ou en formation
- 5.10** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 5.11** Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus
- 5.12** Évaluer sa pratique en matière d'intégration professionnelle



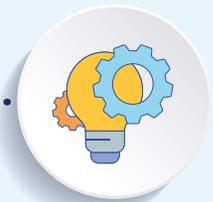
6. Animer une activité collective de formation ou d'information

- 6.1** Clarifier les besoins et les attentes des usagers et des personnes ciblées en matière d'actions collectives
- 6.2** Établir le calendrier des activités
- 6.3** Concevoir l'activité
- 6.4** Promouvoir l'activité
- 6.5** Préparer et organiser l'activité
- 6.6** Effectuer l'animation
- 6.7** Évaluer les retombées de l'activité
- 6.8** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon l'activité)
- 6.9** Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus
- 6.10** Évaluer sa pratique en matière d'adaptation, de conception et d'animation d'activités collectives



7. Mettre en œuvre un projet

- 7.1** Recueillir l'information nécessaire à la réalisation du projet
- 7.2** Structurer la mise en œuvre du projet
- 7.3** Réaliser le projet
- 7.4** Assurer le suivi du projet
- 7.5** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon le projet)
- 7.6** Saisir des données
- 7.7** Produire un bilan du projet et rédiger un rapport pour rendre compte des services rendus
- 7.8** Évaluer sa pratique en matière de mise en œuvre d'un projet



8. Présenter la régionalisation de l'immigration et soutenir l'utilisateur dans ses démarches d'établissement en région

- | | |
|---|---|
| <p>8.1 Identifier l'intérêt, la volonté et les motifs de l'utilisateur en matière d'établissement en région</p> <p>8.2 Établir un réseau de partenaires dans différentes régions du Québec</p> <p>8.3 Diffuser de l'information stratégique en matière de régionalisation</p> <p>8.4 Organiser des activités d'information et de sensibilisation ou des visites exploratoires des régions</p> <p>8.5 Définir avec l'utilisateur un projet d'établissement en région et lui fournir</p> | <p>l'accompagnement nécessaire dans ses démarches</p> <p>8.6 Assurer le suivi post-participation de l'utilisateur aux activités et le suivi du projet d'établissement en région</p> <p>8.7 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p> <p>8.8 Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus</p> <p>8.9 Évaluer sa pratique en matière de régionalisation</p> |
|---|---|



9. Établir et maintenir des partenariats

- | | |
|--|--|
| <p>9.1 Identifier les occasions de partenariat</p> <p>9.2 Cibler des partenaires et des personnes ressources</p> <p>9.3 Développer des liens de collaboration efficaces</p> | <p>9.4 Évaluer la qualité et l'impact des collaborations</p> <p>9.5 Rédiger les rapports requis pour rendre compte des partenariats</p> <p>9.6 Évaluer sa pratique en matière de partenariats</p> |
|--|--|



10. Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et des services offerts aux personnes immigrantes

- | | |
|---|---|
| <p>10.1 Collaborer à l'analyse des offres de service et des pratiques existantes</p> <p>10.2 Proposer des améliorations aux pratiques et aux services offerts</p> <p>10.3 Développer ou mettre à jour des outils de travail ou des outils de communication avec la clientèle</p> | <p>10.4 Collaborer à la formation et au soutien des collègues</p> <p>10.5 Assurer le suivi des propositions d'amélioration et de leur implantation en milieu de travail</p> <p>10.6 Évaluer sa pratique en matière d'amélioration continue</p> |
|---|---|



11. Assurer son développement professionnel

- | | |
|--|---|
| <p>11.1 Effectuer une veille informationnelle sur des sujets relatifs à son domaine de pratique</p> <p>11.2 Identifier ses besoins de développement et d'actualisation des compétences</p> | <p>11.3 Planifier et réaliser des activités de développement professionnel</p> <p>11.4 Intégrer ses nouvelles compétences à sa pratique et en apprécier l'impact</p> <p>11.5 Réévaluer ses besoins en matière de développement professionnel</p> |
|--|---|



4.

Description détaillée des compétences

4.1 | Grille de lecture d'une compétence

Voici comment sont décrites les compétences du référentiel de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes. Chacune des compétences comprend les six sections suivantes :

- 1 L'énoncé général de la compétence
- 2 La description de la compétence
- 3 Le contexte de réalisation
- 4 Les indicateurs généraux de performance attendue
- 5 Les éléments de compétence
- 6 Les indicateurs particuliers de performance attendue

Un extrait de la description de la première compétence du référentiel pour les conseillers en intégration des personnes immigrantes est fourni à la page suivante.



1 L'annoncé général de la compétence rend compte de ce que le conseiller doit être capable de faire dans l'exercice de sa profession. Il représente le comportement attendu sur le marché du travail.

2 La description présente les principales activités professionnelles du conseiller en intégration des personnes immigrantes qui sont incluses dans la compétence.

3 Le contexte de réalisation décrit l'environnement dans lequel la compétence est mise en œuvre. Il précise le contexte, l'équipement, le matériel, les ressources utilisées, les références, etc.

4 Les indicateurs généraux de performance attendue sont des critères qui permettent de juger si le conseiller maîtrise ou non la compétence dans son ensemble. Les indicateurs généraux sont communs à tous les éléments de compétence ou à la plupart d'entre eux.

5 Les éléments de compétence visent à décrire plus précisément la compétence. Chaque élément de compétence doit être maîtrisé par le conseiller.

6 Les indicateurs particuliers de performance attendue accompagnent chaque élément de compétence. Ils permettent de juger de la maîtrise par le conseiller d'un élément de compétence en particulier.

1
Énoncé général

Compétence 1 (Extrait) :
Établir et maintenir une relation professionnelle aidante

2
Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable d'interagir de manière professionnelle et aidante avec différentes personnes et différents groupes. Sa capacité...

3
Contexte de réalisation

- > Avec l'utilisateur, les personnes ciblées par un projet, le personnel de son organisme, des bénévoles, des membres d'organismes communautaires, ...
- > ...
- > À partir de ...
- > À l'aide de ...

4
Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisée, global et continu
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés, d'écoute attentive, ...
- > ...

5
Éléments de compétence

6
Indicateurs particuliers de performance attendue

1.1 Entrer en relation avec une personne ou avec un groupe	<ul style="list-style-type: none"> > Prise de contact initiale efficace > Respect des règles de courtoisie et de politesse > ...
1.2 Interagir avec l'utilisateur ou avec les personnes ciblées par un projet	<ul style="list-style-type: none"> > Maîtrise de la langue des personnes ou recours approprié à un interprète > ...
1.3 Interagir au sein d'une équipe multidisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> > Respect des règles de fonctionnement en équipe > ...
...	> ...



Voici des explications supplémentaires concernant chacune des six sections servant à décrire une compétence.

① L'énoncé général de la compétence

L'énoncé général de la compétence décrit ce que le conseiller doit être capable de faire. La compétence se traduit par des actions observables, concrètes et mesurables.

La compétence est la capacité d'agir de manière efficace et adaptée dans une situation professionnelle donnée en mobilisant ses propres ressources et celles disponibles dans son environnement.

La compétence suppose l'intégration et l'agencement de manière pertinente d'un ensemble de connaissances, d'habiletés cognitives, d'attitudes et de comportements professionnels.

La maîtrise d'une compétence permet d'agir de façon autonome et responsable dans différentes situations de travail, selon certains critères souhaitables. Elle permet de prendre les bonnes décisions, de prévoir et d'anticiper le travail à réaliser.

Le fait de détenir une compétence permet de savoir quoi faire, comment le faire, quand le faire et pourquoi le faire.

Dans le présent référentiel, les compétences sont numérotées. Cependant, l'organisation du travail étant particulière à chaque organisme communautaire, l'ordre peut être adapté selon les besoins. L'utilisation du référentiel et son implantation en milieu de travail ne doivent pas être perçus comme un processus linéaire.

② La description

La description fournit des précisions utiles à la compréhension de la compétence et la met en lien avec les autres compétences du référentiel.

③ Le contexte de réalisation

Le contexte de réalisation sert à :

- > décrire l'environnement dans lequel la compétence est mise en œuvre
- > fixer les limites de la compétence

- > indiquer les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la compétence (équipements, documents, références, etc.)

④ et ⑥ Les indicateurs de performance attendue

Les indicateurs de performance attendue se rapportent à des aspects observables et mesurables en milieu de travail.

Ce sont des critères jugés importants par le milieu de travail pour évaluer la maîtrise de la compétence et de chaque élément de compétence.

Les indicateurs de performance attendue englobent des dimensions qualitatives et quantitatives qui permettent d'apprécier des aspects tels que :

- > le résultat attendu
- > la qualité recherchée du produit ou du service
- > le respect des approches, des techniques ou des procédures
- > l'utilisation adéquate des outils, de l'équipement ou du matériel
- > les attitudes à manifester

Deux types d'indicateurs sont utilisés :

- > **Les indicateurs généraux de performance attendue** s'appliquent à la compétence dans son ensemble, soit à l'ensemble des éléments de compétence.
- > **Les indicateurs particuliers de performance attendue** sont associés à chacun des éléments de compétence.

Ce sont des indices observables et mesurables qui permettent de déterminer si chaque élément de compétence visé est maîtrisé.

⑤ Les éléments de compétence

Il s'agit de comportements interreliés qui décrivent les composantes de la compétence. Ils précisent les aspects indispensables de la compétence.

4.2 | Description de chacune des compétences du référentiel

Les pages suivantes fournissent la description détaillée de chacune des 11 compétences nécessaires au plein exercice de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes.





Compétence 1

1

Établir et maintenir une communication professionnelle aidante

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 1.1** Entrer en relation avec une personne ou avec un groupe
- 1.2** Interagir avec l'utilisateur ou avec les personnes ciblées par un projet
- 1.3** Interagir au sein d'une équipe multidisciplinaire
- 1.4** Interagir avec une ressource ou un partenaire externe
- 1.5** Établir une lecture partagée de la collaboration ou de l'accompagnement requis
- 1.6** Partager l'information pour assurer la continuité des interventions
- 1.7** Évaluer sa pratique en matière de communication

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable d'interagir de manière professionnelle et aidante avec différentes personnes et différents groupes. Sa capacité d'établir et de maintenir une communication

fondée sur l'empathie, sur le soutien et sur la confiance mutuelle lui permet de créer les conditions nécessaires à la réussite de ses interventions.

3

Contexte de réalisation

- > Avec l'utilisateur, les personnes ciblées par un projet, le personnel de son organisme, des bénévoles, des membres d'organismes communautaires, des membres de l'administration publique, des membres d'organisations du secteur privé ou d'autres partenaires externes
 - > Lors de rencontres individuelles ou de groupe, de réunions d'équipe ou d'événements
 - > Dans des situations de travail variées, en mode présentiel ou virtuel, à l'oral ou à l'écrit
 - > Dans un contexte de diversité : besoins, statut migratoire, profession, origine ethnique, culture, âge, intérêts, etc.
- > **À partir :**
 - > des besoins des personnes, des groupes ou des organisations
 - > des informations disponibles sur l'utilisateur, sur le public cible, sur les ressources et sur les partenaires externes
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
 - > **À l'aide :**
 - > du dossier de l'utilisateur
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés, d'écoute attentive, d'empathie, de patience, d'équité et de disponibilité
- > Respect des procédures de l'organisme et des partenaires externes
- > Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale
- > Adaptation judicieuse de la communication aux différents contextes, clientèles et situations
- > Justesse et clarté du langage, qualité adéquate du français écrit et oral
- > Établissement et maintien d'une relation de confiance
- > Reconnaissance juste de l'expertise de chaque personne, de son rôle et de ses responsabilités
- > Transparence et fluidité dans la diffusion des informations, reconnaissance des obstacles à la communication et gestion efficace des divergences
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et respect des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>1.1 Entrer en relation avec une personne ou avec un groupe</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise de contact initiale efficace > Respect des règles de courtoisie et de politesse > Mise en place de conditions favorables (préparation, accueil professionnel, moment propice, etc.) > Prise en considération des besoins et des préoccupations de la personne ou du groupe
<p>1.2 Interagir avec l'utilisateur ou avec les personnes ciblées par un projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Maîtrise de la langue des personnes ou recours approprié à un interprète > Prise en considération des besoins globaux et évolutifs des personnes > Réponse adéquate aux besoins des personnes > Manifestation d'attitudes et de comportements rassurants > Adoption d'une approche favorisant l'autonomie de l'utilisateur
<p>1.3 Interagir au sein d'une équipe multidisciplinaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Respect des règles de fonctionnement en équipe > Clarification juste du rôle et des responsabilités de chacun > Démonstration d'un esprit d'équipe et d'entraide mutuelle > Transfert adéquat des informations pertinentes au moment opportun > Participation active aux discussions professionnelles > Affirmation appropriée de ses opinions et de ses besoins > Préparation adéquate avant les rencontres > Respect des échéanciers > Reconnaissance des limites de son expertise et consultation des ressources internes appropriées
<p>1.4 Interagir avec une ressource ou un partenaire externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Manifestation d'attitudes et de comportements de collaboration et de concertation > Clarification juste des objectifs communs et des zones de responsabilités partagées et spécifiques > Mise en valeur appropriée de sa contribution et de celle de l'organisme > Respect des modalités de communication établies > Réponses pertinentes aux préoccupations et aux demandes > Établissement de collaborations durables et bénéfiques pour l'organisme et la clientèle > Démarche proactive d'établissement de nouveaux liens
<p>1.5 Établir une lecture partagée de la collaboration ou de l'accompagnement requis</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Établissement d'une entente claire avec la personne, avec la clientèle cible, avec le groupe, avec la ressource ou avec le partenaire externe > Pertinence de l'accompagnement ou de la collaboration
<p>1.6 Partager l'information pour assurer la continuité des interventions</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Échange efficace d'informations précises et pertinentes au moment opportun > Prise en considération des points de vue des personnes impliquées
<p>1.7 Évaluer sa pratique en matière de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation adéquate de ses habiletés de communication > Détermination de moyens concrets pour améliorer ses communications





Compétence 2

1

Évaluer ou réévaluer les besoins de l'utilisateur

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 2.1** Créer le dossier de l'utilisateur (rencontre initiale)
- 2.2** Se préparer à l'entretien (rencontres subséquentes)
- 2.3** Réaliser l'entretien
- 2.4** Analyser l'information recueillie
- 2.5** Expliquer les programmes et les services d'accompagnement offerts par l'organisme et par les ressources externes
- 2.6** Convenir avec l'utilisateur des suites à donner et établir un plan d'action
- 2.7** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 2.8** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 2.9** Évaluer sa pratique en matière d'évaluation des besoins

2

Description

Au moyen de techniques d'entretien appropriées et de l'établissement d'un lien de confiance, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable d'évaluer les besoins immédiats et futurs de l'utilisateur ainsi que ses objectifs et ses attentes. L'évaluation des besoins se fonde sur un processus rigoureux et structuré qui favorise l'expression des besoins explicites ou implicites. La pertinence de l'accompagnement éventuel repose sur cette évaluation.

L'évaluation est un processus continu qui tient compte des besoins évolutifs de la personne pendant le processus d'intégration jusqu'à sa pleine participation à la société d'accueil. L'évaluation initiale

se déroule fréquemment en mode présentiel. Elle permet de comprendre la situation globale de la personne et de recueillir les informations pertinentes à la mise en place d'un plan d'action concerté. Le conseiller tient compte de toutes les dimensions de la personne, de sa situation, de ses objectifs, de ses attentes, de ses questions, de ses préoccupations et de ses contraintes. À cette étape, l'explication par le conseiller des différents services offerts par l'organisme et des services offerts par la communauté contribue à clarifier les besoins et les options. Au fil de l'accompagnement, lors des rencontres subséquentes, le conseiller réévalue les besoins de la personne immigrante afin d'ajuster le plan d'action.

3

Contexte de réalisation

- > Travail individuel, en consultant au besoin ses collègues ou son gestionnaire
 - > Travail effectué en français ou dans une langue maîtrisée par l'utilisateur, en ayant recours à un interprète au besoin
 - > Avec l'utilisateur et, selon le cas, avec son entourage immédiat
 - > Dans des situations de travail variées, avec ou sans rendez-vous
 - > Lors d'entretiens individuels, de communications téléphoniques ou au moyen de plateformes collaboratives
 - > À partir des différentes dimensions de l'utilisateur telles que sa situation familiale, son statut migratoire, son parcours migratoire, les démarches déjà entreprises, son entourage social, ses besoins liés à l'installation, à l'emploi et à la formation, sa connaissance du français, sa santé ou sa situation financière
- > **À l'aide :**
 - > du dossier de l'utilisateur
 - > d'outils de collecte de données, d'un plan d'action
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
 - > **En se référant :**
 - > aux lois, politiques et procédures fédérales et provinciales en matière d'immigration, de santé, d'éducation, d'emploi, etc.
 - > à l'offre de service de l'organisme et au répertoire de ressources externes
 - > aux procédures et critères d'admissibilité des programmes et mesures d'aide financière

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures de l'organisme
- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés
- > Conduite rigoureuse du processus d'évaluation des besoins et utilisation efficace des techniques d'entretien
- > Prise en considération des besoins à court, moyen et long terme
- > Adoption d'attitudes et de comportements propres à l'établissement d'un lien de confiance
- > Prise en considération de l'évolution des besoins de l'utilisateur et de son entourage immédiat au besoin
- > Considération respectueuse de la particularité des usagers et des besoins différenciés
- > Exactitude et clarté du langage, qualité adéquate du français écrit et oral
- > Vérification continue de la compréhension de l'utilisateur et respect de son rythme
- > Adoption d'une approche favorisant l'autonomie de l'utilisateur
- > Utilisation adéquate de logiciels et d'applications de gestion
- > Manifestation d'un comportement autonome, d'un sens de l'organisation et de flexibilité lors de situations imprévues
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice, respect des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>2.1 Créer le dossier de l'utilisateur (rencontre initiale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Ouverture adéquate du dossier de l'utilisateur > Vérification adéquate de l'admissibilité de l'utilisateur
<p>2.2 Se préparer à l'entretien (rencontres subséquentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Vérification des informations disponibles et prise en considération de l'état d'avancement du processus d'intervention > Préparation informelle d'un plan d'entretien > Choix judicieux des dimensions à explorer ou à approfondir > Rassemblement de la documentation nécessaire > Réunion des conditions optimales pour l'entretien (durée, lieu, absence d'interruptions, etc.)
<p>2.3 Réaliser l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération des besoins globaux et évolutifs de l'utilisateur > Présentation claire du but et des objectifs de l'entretien > Relevé précis et pertinent des informations sur la situation globale de l'utilisateur, sur son parcours migratoire, sur ses attentes, sur ses objectifs, sur ses préoccupations, sur les démarches effectuées et sur les difficultés rencontrées > Pertinence des questions > Anticipation correcte des défis et des besoins de l'utilisateur (incluant les besoins non exprimés) > Identification adéquate des situations nécessitant une réponse immédiate
<p>2.4 Analyser l'information recueillie</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse et synthèse adéquates des informations recueillies > Mise en relation appropriée des informations significatives > Appréciation exacte des impacts sur le processus d'intégration > Choix et priorisation corrects des actions à mener en matière d'information, de référence et d'accompagnement
<p>2.5 Expliquer les programmes et les services d'accompagnement offerts par l'organisme et par les ressources externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Démonstration d'une connaissance approfondie des services de l'organisme et des services offerts par des ressources externes > Explication claire et concise des programmes et des services internes et externes pertinents aux besoins de la personne
<p>2.6 Convenir avec l'utilisateur des suites à donner et établir un plan d'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présentation appropriée des possibilités d'intervention > Établissement conjoint d'objectifs précis et réalistes > Entente claire avec l'utilisateur concernant les actions à venir et leur priorisation (plan d'action à court, moyen et long terme) > Établissement concerté d'un plan d'action > Respect des décisions de l'utilisateur > Pertinence et justesse de l'accompagnement

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>2.7 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour systématique du dossier de l'utilisateur > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail > Rédaction de notes évolutives exactes, claires et concises > Obtention des documents pertinents de l'utilisateur, numérisation et intégration adéquates aux bases de données
<p>2.8 Saisir des données pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Inscription correcte de tous les renseignements exigés dans les bases de données > Respect des cibles à atteindre > Respect des échéanciers
<p>2.9 Évaluer sa pratique en matière d'évaluation des besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 3

1

Transmettre de l'information

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 3.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles concernant l'intégration des personnes immigrantes
- 3.2** Clarifier la demande de l'utilisateur en matière d'information
- 3.3** Sélectionner l'information à transmettre
- 3.4** Fournir des renseignements sur divers sujets liés à l'intégration
- 3.5** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur sur l'offre de service de l'organisme
- 3.6** Fournir à l'utilisateur un soutien technique
- 3.7** Diriger l'utilisateur vers des ressources internes ou externes selon ses besoins
- 3.8** Assurer le suivi des interventions et des références⁶
- 3.9** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 3.10** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 3.11** Évaluer sa pratique en matière de transmission de l'information et de références

⁶ Le terme *référence* est employé dans le référentiel pour désigner le fait de diriger une personne vers un autre spécialiste en intégration, vers une ressource spécialisée ou vers un autre établissement en mesure de lui fournir les services dont elle a besoin.

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller doit être capable de répondre individuellement ou en groupe à des demandes d'information et de transmettre, au moment opportun, des renseignements fiables et pertinents. Il doit expliquer les services offerts par son organisme ainsi que les services disponibles dans le milieu, informer les personnes sur les démarches administratives et sur les documents à compléter et, au besoin, fournir l'aide technique nécessaire pour remplir des documents en ligne ou sur papier. Selon les besoins des usagers, le conseiller doit être en mesure de fournir des références utiles ou de diriger les usagers vers des ressources internes ou externes aptes à les soutenir. Il doit assurer le suivi des interventions et des références.

La transmission de renseignements de qualité nécessite des connaissances sur une multitude de sujets liés à l'intégration des personnes immigrantes, l'accès à des outils de communication et l'accès à des moyens efficaces permettant d'effectuer une recherche d'informations et de se tenir au courant des mises à jour. En raison de la quantité d'informations, de la désinformation et de la non-information, il est souvent difficile pour les personnes immigrantes de trouver des points de repère dans leur nouvel environnement. Le rôle du conseiller consiste à les accompagner dans la recherche d'informations exactes, pertinentes et aptes à les soutenir dans une prise de décision éclairée et dans la réussite de leur intégration socioprofessionnelle.

3

Contexte de réalisation

- > Travail individuel, en équipe ou en collaboration avec des ressources ou des partenaires externes
 - > Travail effectué en français ou dans une langue maîtrisée par l'utilisateur, en ayant recours à un interprète au besoin
 - > Avec l'utilisateur et, au besoin, avec son entourage immédiat, avec des ressources ou des partenaires externes, avec des acteurs locaux de la région
 - > Lors d'entretiens individuels, de rencontres de groupe, de la tenue de salons ou d'autres événements
 - > Dans des situations de travail variées, en mode présentiel ou virtuel, à l'oral ou à l'écrit, avec ou sans rendez-vous
 - > Dans un contexte de diversité : clientèle, profil, besoins, statut migratoire, profession, situation familiale, âge, intérêts, etc.
 - > Dans une variété de domaines : services offerts par l'organisme et par les ressources externes, services gouvernementaux et municipaux, démarches administratives et formulaires à remplir, conditions d'admission à différents programmes et mesures, aide financière, emploi et marché du travail, francisation, système scolaire québécois, programmes d'études et formations, reconnaissance des acquis et des compétences, évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, services de garde, inscription à l'école, santé et services médicaux ou psycho-sociaux, régionalisation, logement, transport, finances, justice, etc.
- À partir :**
- > des besoins des personnes ou des groupes
 - > des informations disponibles concernant l'utilisateur ou la clientèle cible
 - > des collaborations établies avec des ressources et des partenaires externes
 - > des ressources disponibles au sein de l'organisme et dans le milieu
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
- À l'aide :**
- > de la documentation sur les services de l'organisme, d'une liste des formulaires courants, d'aide-mémoires, de dépliants ou d'autres supports papier
 - > de la documentation disponible sur les ressources ou partenaires externes, de listes de référence
 - > des publications officielles pertinentes, de formulaires en ligne ou papier et de la documentation disponible sur les lois, les règlements, les procédures, les programmes et les mesures des gouvernements provincial et fédéral
 - > des sites Web de l'organisme, des ressources et des partenaires externes, des ministères et des organismes gouvernementaux, des acteurs locaux de la région
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, d'un service postal, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom), de réseaux sociaux, d'infolettres, de vidéos, de médias traditionnels
 - > du système interne mis en place pour recueillir, traiter, conserver et diffuser les renseignements utiles aux usagers
 - > de banques de données pertinentes, d'un abonnement à des infolettres ou à un service d'alerte d'un site Web pour recevoir les mises à jour
- En se référant :**
- > à la législation, aux règlements, aux procédures, aux programmes et aux mesures en vigueur

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures de l'organisme
- > Maîtrise de la langue de la personne ou recours approprié à un interprète
- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante d'attitudes et de comportements sans jugement ni préjugés, empreints de respect, d'ouverture et de patience
- > Prise en considération des besoins à court, moyen et long terme de la personne
- > Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale
- > Sélection et exploitation appropriées des sources d'information, autonomie et initiative démontrées dans la recherche et dans la transmission d'information, célérité dans la transmission des renseignements
- > Vulgarisation des informations transmises, utilisation d'un niveau de langue adapté à la clientèle et au contexte
- > Vérification continue de la compréhension de la personne
- > Qualité adéquate du français écrit et oral
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle
- > Utilisation adéquate des logiciels et des applications de gestion

Éléments de compétence

5

3.1

Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles concernant l'intégration des personnes immigrantes (veille informationnelle)

3.2

Clarifier la demande de l'utilisateur en matière d'information

3.3

Sélectionner l'information à transmettre

Indicateurs particuliers de performance attendue

6

- > Identification adéquate des données utiles à recueillir pour accomplir ses tâches
- > Utilisation de sources d'information fiables et pertinentes
- > Utilisation efficace de systèmes et de technologies de recherche et de traitement de l'information
- > Pertinence et précision des informations recueillies
- > Analyse correcte des informations recueillies et de l'actualité
- > Recensement et mise à jour complète des ressources externes
- > Discussions utiles avec l'équipe concernant les informations recueillies et les nouveautés
- > Contribution appropriée à la circulation de l'information au sein de l'organisme
- > Adaptation adéquate de sa pratique en fonction des informations recueillies et des nouveautés
- > Prise en considération des besoins globaux et évolutifs de l'utilisateur
- > Consultation adéquate du dossier de l'utilisateur
- > Choix judicieux des questions à poser
- > Prise en considération des demandes explicites et implicites
- > Vérification correcte des connaissances initiales de l'utilisateur avant de transmettre l'information
- > Identification adéquate des situations nécessitant une réponse immédiate
- > Efficacité dans la recherche d'informations fiables et à jour
- > Choix judicieux des sources d'information
- > Tri adéquat de l'information à transmettre
- > Interprétation exacte de l'information

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>3.4 Fournir des renseignements sur divers sujets liés à l'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réponse appropriée aux demandes d'information de l'utilisateur > Transmission au moment opportun d'informations pertinentes, claires, exactes, à jour et complètes > Utilisation d'outils de communication adaptés > Pertinence du moment choisi pour transmettre les renseignements > Proposition de méthodes de recherche d'informations favorisant l'autonomie de la personne > Explication pertinente de la session Objectif Intégration
<p>3.5 Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur sur l'offre de service de l'organisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Démonstration d'une connaissance approfondie des services de l'organisme > Présentation claire et mise en valeur de l'offre de service de l'organisme > Explication adéquate des programmes, mesures et services offerts par l'organisme
<p>3.6 Fournir à l'utilisateur un soutien technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Assistance appropriée auprès de ministères ou d'autres organismes > Pertinence et efficacité des démonstrations pour remplir des formulaires ou effectuer des demandes en ligne > Proposition de méthodes favorisant l'autonomie de la personne
<p>3.7 Diriger l'utilisateur vers des ressources internes ou externes selon ses besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Proposition de ressources ou de références utiles > Clarté et exactitude des renseignements fournis sur les ressources externes adaptées aux besoins de la personne > Références pertinentes vers des ressources internes ou externes > Explication adéquate des procédures internes et externes dans le traitement des demandes d'accompagnement
<p>3.8 Assurer le suivi des interventions et des références</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Suivi approprié des interventions > Gestion efficace des références > Maintien assuré de la continuité des interventions au bénéfice de l'utilisateur > Communication efficace avec les collègues et les ressources externes > Vérification de la cohésion des interventions entre les ressources
<p>3.9 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour systématique du dossier de l'utilisateur > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail
<p>3.10 Saisir des données pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Inscription correcte dans les bases de données de tous les renseignements exigés
<p>3.11 Évaluer sa pratique en matière de transmission de l'information et de références</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 4

1

Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'installation et d'intégration sociale

Lorsqu'il doit accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'installation et d'intégration sociale, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 4.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.2** Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur
- 4.3** Établir et mettre à jour le plan d'action en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.4** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son installation et à son intégration sociale
- 4.5** Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.6** Favoriser la pleine participation de l'utilisateur à la vie collective en français
- 4.7** Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'installation et d'intégration sociale
- 4.8** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 4.9** Saisir des données pour rendre compte des services rendus
- 4.10** Évaluer sa pratique en matière d'installation et d'intégration sociale

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller peut se spécialiser dans l'accompagnement des personnes immigrantes dans leurs démarches d'installation et d'intégration à la société d'accueil. En procédant à des entrevues et en établissant un lien de confiance, le conseiller identifie et met à jour les besoins globaux de l'utilisateur. Il établit ou met à jour le plan d'action avec l'utilisateur en déterminant les priorités. Il aide l'utilisateur à s'établir au Québec et à s'y intégrer durablement. Il lui fournit des renseignements et le conseille à chacune des étapes de son processus d'installation et d'intégration sociale. Un accompagnement personnalisé et un soutien technique sont offerts à l'utilisateur pour l'aider à trouver un logement, à remplir des formulaires, à obtenir des documents officiels, à inscrire ses enfants à l'école ou à la garderie, à trouver un médecin, etc. Les besoins d'une personne immigrante étant multiples, s'il n'est pas en mesure d'offrir lui-même le service

nécessaire à l'utilisateur, le conseiller le dirige vers d'autres ressources internes ou externes. Il assure le suivi des interventions et des références vers d'autres ressources.

Le conseiller informe l'utilisateur sur les différents services et activités à caractère social, culturel ou éducatif offerts pour favoriser sa pleine participation à la vie collective québécoise. Il encourage l'utilisateur à y prendre part en mettant en valeur les bénéfices qu'il peut en tirer.

La qualité et l'efficacité de l'accompagnement s'appuient notamment sur l'établissement d'une relation de confiance, sur un suivi régulier de l'utilisateur dans son processus d'installation et d'intégration sociale ainsi que sur l'obtention de renseignements pertinents et mis à jour régulièrement.

Contexte de réalisation

- > Travail individuel en faisant appel, au besoin, à la collaboration de collègues, de bénévoles, de services internes ou de partenaires externes spécialisés (recherche de logement, aide alimentaire, francisation, garde d'enfants, soins de santé, services psychosociaux, aide juridique, etc.), d'organismes communautaires situés en dehors de la région (lors d'une installation ailleurs au Québec), d'agents du MIFI ou de Services Québec, de consultants en immigration ou d'autres partenaires externes
- > Travail effectué en français ou dans une langue maîtrisée par l'utilisateur, en ayant recours à un interprète au besoin
- > Dans des situations de travail variées : avec ou sans rendez-vous, lors d'entrevues individuelles ou d'ateliers de groupe, à l'oral ou à l'écrit, par téléphone, par messagerie électronique, en mode présentiel ou virtuel, à partir de références internes ou externes
- > Dans un contexte de diversité : besoins, attentes, intérêts, statut migratoire, durée de séjour au Québec, situation familiale, situation financière, langue, réseau social, profession, scolarité, origine ethnique, culture, groupe d'âge, etc.
- > **À partir :**
 - > de la demande de l'utilisateur, de son statut migratoire, de sa situation et, au besoin, de son entourage immédiat
 - > d'une évaluation ou d'une réévaluation des besoins de la personne en tenant compte des besoins non exprimés
 - > de ses connaissances des lois, des règlements et des procédures pertinents à l'échelle fédérale, provinciale et municipale ainsi que de son expertise en matière d'installation et d'intégration sociale
 - > des collaborations établies avec les ressources et partenaires externes de la région

- > **À l'aide :**
 - > du dossier de l'utilisateur
 - > de documentation telle que des guides gouvernementaux, de manuels de formation et de procédures, de documents sur les services de l'organisme, de listes de références, de répertoires de ressources, d'une liste des formulaires courants, d'aide-mémoires, de dépliants ou d'autres supports papier des ressources pertinentes, de vidéos explicatives
 - > de publications officielles pertinentes, de formulaires en ligne ou papier, de la documentation disponible sur les lois, sur les règlements, sur les procédures, sur les programmes et sur les mesures des gouvernements provincial et fédéral
 - > des sites Web de l'organisme, des ressources et des partenaires externes, des ministères et organismes gouvernementaux, des acteurs locaux de la région
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
- > **En se référant :**
 - > à la législation, aux règlements, aux procédures, aux programmes et aux mesures en vigueur

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures de l'organisme
- > Maîtrise de la langue de la personne ou recours approprié à un interprète
- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante d'attitudes et de comportements sans jugement ni préjugés, empreints d'empathie, d'ouverture, de respect et de disponibilité
- > Prise en considération des besoins à court, moyen et long terme de l'utilisateur et, au besoin, de son entourage immédiat
- > Connaissance approfondie des lois, règlements et procédures pertinents aux démarches d'immigration, d'installation et d'intégration sociale
- > Établissement et maintien d'une relation de confiance, pertinence et qualité du soutien à chacune des étapes de l'installation et de l'intégration sociale
- > Respect des décisions de l'utilisateur
- > Adaptation judicieuse de sa communication aux différents contextes, clientèles et situations
- > Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale
- > Pertinence, clarté et exactitude des explications et des renseignements fournis, vulgarisation de l'information transmise, qualité adéquate du français écrit et oral
- > Vérification de manière continue de la compréhension de l'utilisateur
- > Application judicieuse d'un processus de résolution de problèmes
- > Utilisation adéquate de logiciels et d'applications de gestion
- > Exploitation appropriée de sites d'information, rapidité et efficacité dans la recherche d'information
- > Collaboration efficace à l'interne et avec les partenaires
- > Démonstration d'un esprit d'analyse et de synthèse, de rigueur, d'un sens de l'organisation et de la planification, de débrouillardise, d'autonomie
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur
- > Adoption d'une approche favorisant l'autonomie de l'utilisateur
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle



5 Éléments de compétence	6 Indicateurs particuliers de performance attendue
<p>4.1 Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'installation et d'intégration sociale des personnes immigrantes (veille informationnelle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Utilisation et exploitation efficaces de sources d'information fiables et variées > Collecte, analyse, synthèse et organisation adéquates de renseignements (lois et règlements, aide financière, documents essentiels à obtenir et procédures afférentes, offre des services publics ou communautaires dans la région en matière de santé, d'éducation, de garde d'enfants, de transport et d'aide alimentaire ou tout autre renseignement utile aux personnes immigrantes) > Identification de nouveaux services, actions ou projets pertinents dans la région et analyse critique de l'actualité nationale ou internationale > Diffusion adéquate des informations recueillies au sein de l'organisme, auprès des usagers et auprès des partenaires > Conception ou mise à jour d'outils de communication pertinents et adaptés à la clientèle pour assurer une compréhension et une diffusion efficaces des informations > Planification efficace de l'agenda pour réserver du temps à la recherche et à la mise à jour des informations
<p>4.2 Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consultation adéquate du dossier de l'utilisateur > Prise en considération des besoins globaux et évolutifs de l'utilisateur, de ses demandes explicites et implicites et mise à jour adéquate du plan d'action > Clarification et mise à jour adéquates des besoins liés à l'installation et à l'intégration sociale > Vérification de l'admissibilité de l'utilisateur aux programmes, mesures et services > Analyse attentive de la demande et des besoins de l'utilisateur > Vérification des démarches effectuées par l'utilisateur > Choix judicieux des questions à poser > Anticipation adéquate des besoins > Identification adéquate des situations nécessitant une réponse immédiate (urgence) > Explication adéquate des procédures internes et externes de traitement des demandes
<p>4.3 Établir et mettre à jour le plan d'action en matière d'installation et d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Priorisation adéquate et concertée des actions > Ajustements pertinents au plan d'action > Établissement d'un calendrier de suivi personnalisé
<p>4.4 Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son installation et à son intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Vérification adéquate des connaissances de l'utilisateur > Transmission, au moment opportun, de renseignements supplémentaires utiles à l'installation de l'utilisateur et à son intégration sociale (exigences canadiennes et québécoises en matière d'immigration, organisation du système de santé ou d'éducation, Charte des droits et libertés de la personne, etc.) > Transmission de listes de références pertinentes aux besoins

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>4.5 Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière d'installation et d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Accompagnement et soutien technique pertinents à la recherche de logement : <ul style="list-style-type: none"> > Explication claire des obligations et des responsabilités du locataire et du propriétaire > Explication concernant les sources d'information pertinentes, les outils et les techniques de recherche efficaces > Aide aux démarches auprès des fournisseurs de services (Hydro-Québec, Internet, etc.) > Dans certains cas, aide à la sélection d'un logement approprié, appels aux propriétaires, visites, signature d'un bail, accompagnement lors du déménagement > Conseils et soutien technique appropriés dans le cadre de démarches administratives d'obtention de documents officiels (numéro d'assurance sociale, carte d'assurance maladie, permis de conduire, permis de travail, Certificat de sélection du Québec, résidence permanente, etc.) > Accompagnement pertinent dans le cadre de demandes d'aide financière ou d'allocations > Soutien pertinent en matière d'inscription à l'école, à la garderie, à la session Objectif Intégration, aux cours de francisation, etc. > Aide adéquate à la recherche d'un médecin de famille, à l'ouverture d'un compte bancaire, etc. > Clarté et précision des informations fournies > Référence vers des ressources externes adaptées aux besoins de l'utilisateur > Responsabilisation de l'utilisateur
<p>4.6 Favoriser la pleine participation de l'utilisateur à la vie collective en français</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présentation claire des activités à caractère social, culturel ou éducatif offertes par l'organisme ou dans la région (activités de loisir, bénévolat, jumelage interculturel, « Espace parents », etc.) > Mise en valeur des avantages de la participation aux activités (briser l'isolement, acquérir de l'expérience, etc.)
<p>4.7 Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'installation et d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Suivi régulier de l'utilisateur > Gestion efficace des références > Communication efficace avec les collègues et avec les ressources externes
<p>4.8 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour systématique du dossier de l'utilisateur > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail > Rédaction de notes évolutives exactes, claires et concises
<p>4.9 Saisir des données pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Inscription correcte dans les bases de données de tous les renseignements exigés > Respect des cibles à atteindre > Respect des échéanciers
<p>4.10 Évaluer sa pratique en matière d'installation et d'intégration sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Identification de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 5

1

Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'intégration professionnelle

Lorsqu'il doit accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'intégration professionnelle, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 5.1** Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'intégration professionnelle
- 5.2** Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur
- 5.3** Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'intégration professionnelle
- 5.4** Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son intégration professionnelle
- 5.5** Conseiller, soutenir et outiller l'utilisateur en matière de recherche d'emploi
- 5.6** Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière de formation et de reconnaissance de ses compétences
- 5.7** Référer l'utilisateur à des employeurs, à des entreprises d'entraînement, à des entreprises d'insertion ou à d'autres partenaires externes
- 5.8** Sensibiliser les employeurs aux spécificités de l'intégration en emploi des personnes immigrantes
- 5.9** Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'intégration professionnelle et de maintien en emploi ou en formation
- 5.10** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 5.11** Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus
- 5.12** Évaluer sa pratique en matière d'intégration professionnelle

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller peut se spécialiser dans l'intégration professionnelle des personnes immigrantes. Lorsque l'organisme n'offre pas ce service, l'utilisateur est dirigé vers une ressource externe.

En procédant à des entrevues et en établissant un lien de confiance, le conseiller identifie et met à jour les besoins globaux de l'utilisateur et ceux liés à son intégration professionnelle. Il l'aide à définir son projet d'intégration professionnelle et à en évaluer le réalisme et la faisabilité. Il dresse avec lui un bilan de ses compétences et établit un plan d'action personnalisé et concerté en matière d'intégration professionnelle. Le conseiller détermine et valide avec l'utilisateur les étapes de l'accompagnement requis, les objectifs à atteindre et les modalités de suivi afin de mettre en place les conditions favorables à la réalisation du projet d'intégration professionnelle de l'utilisateur. Le conseiller s'assure de sa compréhension de l'environnement québécois en matière d'emploi et de formation. Il encourage l'utilisateur à utiliser des techniques efficaces et adaptées de recherche d'emploi. Il le soutient dans le développement d'outils et l'établissement d'un réseau professionnel pertinents à sa recherche d'emploi.

Selon le projet et la situation de l'utilisateur, le conseiller le soutient dans le choix et l'inscription à des programmes de formation ou de stage, dans une démarche de reconnaissance de ses acquis et de ses compétences ou d'obtention d'une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, etc.

Par un suivi régulier, le conseiller s'assure d'une atteinte optimale des objectifs d'intégration professionnelle de l'utilisateur. Conformément aux exigences des mesures et des services d'aide à l'emploi gouvernementaux, le conseiller soutient la personne jusqu'à la réalisation totale ou partielle de son plan d'action.

En effectuant une veille informationnelle et afin de favoriser le placement de l'utilisateur, le conseiller développe un réseau de partenaires de la communauté d'affaires et d'institutions de formation de sa région; il leur réfère des candidats. Il assure le suivi des références et du maintien en emploi ou en formation de l'utilisateur. Il peut être appelé à sensibiliser les employeurs aux spécificités de l'intégration professionnelle des personnes immigrantes.

L'accompagnement offert aux usagers en matière d'intégration professionnelle requiert un ensemble de connaissances et d'habiletés en matière d'emploi, de formation et de techniques de recherche d'emploi. Le conseiller s'appuie notamment sur les renseignements recueillis et mis à jour régulièrement concernant les politiques d'emploi, le marché du travail, les programmes de formation, l'innovation dans les pratiques d'employabilité, les programmes d'aide financière destinés aux personnes immigrantes, etc.

3

Contexte de réalisation

- > Travail individuel en faisant appel, au besoin, à la collaboration de collègues, d'entreprises, d'institutions de formation, d'agents d'aide à l'emploi de Services Québec, de regroupements sectoriels ou d'autres partenaires externes du milieu du travail, de l'emploi ou de l'éducation
- > Dans des situations de travail variées : lors d'entrevues individuels ou d'ateliers de groupe, à l'oral ou par écrit, par téléphone, en mode présentiel ou virtuel, en mode synchrone ou asynchrone, lors de déplacements à l'extérieur de l'organisme, à partir de références internes ou externes
- > Dans un contexte de diversité : besoins, attentes, intérêts, profession, expérience, formation, statut migratoire, situation financière, origine ethnique, culture, âge, etc.
- > **À partir :**
 - > des caractéristiques et du profil de l'utilisateur, de sa demande, de ses besoins, de ses intérêts et de ses attentes
 - > des entrevues d'évaluation des besoins
 - > de ses connaissances du marché du travail, des emplois, des conditions d'accès aux professions, du système d'éducation québécois, des programmes de formation, etc.
- > des collaborations établies avec des ressources et partenaires externes tels que Services Québec, des institutions de formation, Qualifications Québec, des employeurs, des chambres de commerce, des municipalités, des associations sectorielles, des comités sectoriels de main-d'œuvre, des entreprises d'entraînement
- > **À l'aide :**
 - > du dossier de l'utilisateur
 - > de documents tels que des répertoires d'organismes et de programmes de formation, des manuels de formation et de procédures, des outils de connaissance de soi, d'inventaire des compétences ou de rédaction de plan d'action, des modèles de curriculum vitae, de lettres de présentation ou de cartes d'affaires, des fiches de professions, des référentiels de compétences de professions, des formulaires d'inscription en ligne ou papier, des offres d'emploi

- > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de base de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une caméra, d'une imprimante, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom), de locaux adaptés aux activités
 - > des bases de données de l'organisme pour le recrutement et le suivi des participants
 - > des bases de données internes ou externes d'entreprises, d'institutions de formation et d'autres partenaires
 - > de sites de recherche d'emploi, de portails carrière d'entreprises, d'outils de réseautage professionnel tels que LinkedIn
 - > de sites d'offres d'emploi, de sites d'associations professionnelles ou d'ordres professionnels, d'événements de recrutement ou de réseautage, de salons de l'emploi, etc.
 - > d'outils de communication et de promotion tels que des dépliants sur les services d'employabilité offerts, des infolettres
- > **En se référant :**
 - > aux méthodes et techniques éprouvées de recherche d'emploi
 - > à la législation, aux mesures et services d'aide à l'emploi gouvernementaux et en matière de formation
 - > aux exigences et procédures des mesures d'aide à l'emploi et à la formation ainsi que des demandes d'aide financière aux études
 - > aux exigences des professions réglementées, aux organismes encadrant ces professions tels que les ordres professionnels, la Commission de la construction du Québec, le ministère de l'Éducation, Services Québec, l'Autorité des marchés financiers, des Comités paritaires
 - > aux démarches pour l'obtention d'une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec et en matière de reconnaissance des acquis et des compétences
 - > à l'évolution de l'offre et de la demande sur le marché du travail, à des statistiques sur l'emploi et la formation, aux actualités sectorielles, régionales ou pour l'ensemble du Québec pertinentes au champ de spécialisation concerné

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante d'attitudes et de comportements sans jugement ni préjugés, empreints d'empathie, d'ouverture, de respect et de disponibilité
- > Respect des procédures de l'organisme
- > Prise en considération des besoins à court, moyen et long terme de l'utilisateur, des forces et des obstacles à l'intégration de l'utilisateur
- > Maîtrise des techniques de recherche d'emploi efficaces et de conception des outils afférents
- > Établissement et maintien d'une relation de confiance
- > Adaptation judicieuse de sa communication aux différents contextes, clientèles et situations
- > Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale
- > Justesse et clarté du langage, vulgarisation de l'information transmise, qualité adéquate du français écrit et oral, excellente capacité rédactionnelle
- > Démonstration de leadership, d'esprit d'analyse et de synthèse, de rigueur, d'un sens de l'organisation et de la planification
- > Pertinence et qualité du soutien offert
- > Utilisation adéquate des logiciels et des applications de gestion
- > Exploitation appropriée des sites d'information sur le marché du travail, sur les programmes de formation, sur les professions réglementées, sur la reconnaissance des acquis et des compétences, etc.
- > Recherche d'information rapide et efficace
- > Vérification de manière continue de la compréhension de l'utilisateur
- > Collaboration efficace à l'interne et avec les partenaires
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur
- > Adoption d'une approche favorisant l'autonomie de l'utilisateur
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle

<p>Éléments de compétence</p>	<p>Indicateurs particuliers de performance attendue</p>
<p>5</p> <p>5.1 Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles en matière d'intégration professionnelle (veille informationnelle)</p>	<p>6</p> <ul style="list-style-type: none"> > Utilisation et exploitation appropriées de sources d'information existantes fiables et variées > Collecte, analyse, synthèse et organisation adéquates des renseignements sur les politiques publiques d'emploi, les programmes de formation, le marché du travail, les professions, l'évolution de l'emploi, les caractéristiques socioéconomiques de la région, l'aide financière, les approches et les méthodes innovantes en matière d'employabilité ou de tout autre renseignement pertinent > Identification des actions ou des projets pertinents mis en œuvre dans la région en matière d'emploi et de formation > Diffusion adéquate des informations recueillies au sein de l'organisme et auprès des usagers et des partenaires > Planification efficace de l'agenda pour réserver du temps à la recherche et à la mise à jour des informations
<p>5.2 Identifier et mettre à jour les besoins globaux de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération des besoins évolutifs de l'utilisateur et mise à jour adéquate du plan d'action global > Clarification et mise à jour adéquates des besoins liés à l'emploi > Explication précise des mesures et des services d'aide à l'emploi > Vérification exacte de l'admissibilité de l'utilisateur aux programmes et mesures > Prise en considération de l'impact du statut migratoire sur le processus d'intégration professionnelle de l'utilisateur > Explication claire des objectifs et du déroulement de l'entrevue et des procédures internes de traitement des demandes > Établissement adéquat d'un bilan professionnel : <ul style="list-style-type: none"> > vérification des démarches effectuées par l'utilisateur > évaluation adéquate des compétences, de l'expérience, des attentes, des besoins, des valeurs, des intérêts, de la motivation, des traits de personnalité, des talents, des qualités, des limites, de la mobilité, des disponibilités, de la situation financière de l'utilisateur > pertinence des questions > prise en considération suffisante des événements passés, des besoins immédiats et des objectifs futurs > identification et anticipation correctes des besoins non exprimés et des difficultés > cueillette complète des renseignements utiles > Vérification et soutien adéquats de l'intérêt de l'utilisateur en matière d'élargissement de ses choix professionnels
<p>5.3 Établir et mettre à jour un plan d'action en matière d'intégration professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération judicieuse des besoins en matière d'employabilité et de mise à jour des compétences > Établissement concerté et judicieux des priorités d'action, des moyens à mettre en œuvre et de l'accompagnement requis > Soutien continu pour assurer une prise de décision éclairée > Rédaction et mise à jour d'un plan d'action adapté à la personne (à court, moyen et long terme)

Éléments de compétence

5

5.4

Compléter les renseignements détenus par l'utilisateur liés à son intégration professionnelle

Indicateurs particuliers de performance attendue

6

- > Transmission de renseignements supplémentaires utiles
- > Sensibilisation suffisante aux codes culturels québécois
- > Explication suffisante de lois, de politiques et du rôle des acteurs du domaine de l'emploi: Services Québec, CNESST, Loi sur l'équité salariale, Loi sur les normes du travail ou sur la santé et la sécurité au travail, permis de travail, assurance-emploi, etc.
- > Présentation utile du réseau scolaire québécois et des différences entre ce dernier et le système scolaire du pays d'origine
- > Présentation convaincante des avantages de compléter certains programmes et d'atteindre certains niveaux d'études (ex. : programme de courte durée telle une Attestation d'études collégiales (AEC))
- > Explications utiles et vulgarisées sur les programmes d'aide financière disponibles, sur l'emploi et sur la formation
- > Présentation et explication claires concernant l'utilisation des sources et des sites d'information sur le marché du travail
- > Présentation et explication claires concernant l'utilisation des sources et des sites d'information en matière de formation
- > Efficacité des démonstrations effectuées
- > Vérification adéquate de la capacité de l'utilisateur d'utiliser différents sites et sources d'information
- > Explication claire de l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec et du processus de reconnaissance des acquis et des compétences
- > Explication suffisante et adaptée aux besoins des usagers concernant les exigences des professions réglementées, les organismes de réglementation et les démarches pour faire reconnaître ses compétences
- > Conception ou mise à jour d'outils pertinents et adaptés aux usagers pour assurer une vulgarisation et une diffusion efficaces des informations

Éléments de compétence

5

5.5

Conseiller, soutenir et outiller l'utilisateur en matière de recherche d'emploi

Indicateurs particuliers de performance attendue

6

- > Adaptabilité et flexibilité démontrées dans l'approche du conseiller
- > Conseils et soutien pertinents en matière de production d'outils de recherche d'emploi, au moment opportun :
 - > explication claire des pratiques au Québec
 - > sélection des outils appropriés à l'utilisateur et à l'emploi recherché
 - > aide adéquate à la rédaction de curriculum vitae et de lettres de présentation adaptés à l'offre
 - > soutien adéquat à la préparation d'entrevues d'embauche gagnantes
 - > préparation et simulation efficaces d'entrevues
- > Conseils et soutien pertinents en matière de stratégies de recherche d'emploi, au moment opportun :
 - > aide adéquate pour explorer des professions
 - > aide judicieuse pour le choix d'un emploi adapté à la situation de l'utilisateur
 - > explication claire des techniques de recherche d'emploi (candidature spontanée, marché caché, etc.)
 - > pratique efficace de l'approche téléphonique
 - > aide adéquate pour repérer des ressources et des emplois
 - > démonstrations pratiques sur l'utilisation de sites de recherche d'emploi
 - > appui pertinent dans les démarches actives de recherche d'emploi et de dépôt de candidature
 - > soutien adéquat fourni à l'utilisateur pour postuler en ligne
 - > conseils et soutien pertinents en matière de réseautage :
 - explication appropriée sur l'établissement et l'élargissement de son réseau professionnel
 - soutien technique pour la création et l'utilisation d'un compte LinkedIn
 - soutien adéquat favorisant la participation à des activités de recrutement ou à des salons de l'emploi, préparation adéquate des utilisateurs avant leur participation
 - conseils judicieux pour la réalisation de cartes d'affaire
 - > explication appropriée de l'apport du bénévolat dans le cadre des stratégies de recherche d'emploi
- > Rétroaction aidante et pertinente

Éléments de compétence

5

5.6

Conseiller et soutenir l'utilisateur en matière de formation et de reconnaissance de ses compétences

- > Soutien adéquat dans le cadre de l'obtention d'une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec
- > Soutien adéquat dans le cadre de l'obtention d'une reconnaissance des acquis et des compétences par un organisme approprié
- > Présentation de programmes de formation ou de stages pertinents au projet de l'utilisateur, explication des conditions d'admissibilité et des procédures d'inscription
- > Accompagnement adéquat dans le choix d'un programme, d'une formation ou d'un stage et prise en considération des modalités les plus pertinentes pour l'utilisateur (temps plein, temps partiel, jour, soir, etc.)
- > Aide à la sélection d'organismes de formation appropriés
- > Soutien technique approprié dans le cadre de démarches d'admission et d'inscription à une formation, à un programme ou à un stage
- > Soutien adéquat dans le cadre de l'obtention d'une aide financière
- > Ajustements adéquats du projet de l'utilisateur et du plan d'action en fonction des contraintes, de la disponibilité, de l'admissibilité de l'utilisateur ou de tout autre obstacle
- > Soutien pertinent de l'utilisateur auprès de bailleurs de fonds ou d'organismes

5.7

Référer l'utilisateur à des employeurs, à des entreprises d'entraînement, à des entreprises d'insertion ou à d'autres partenaires externes

- > Mise en place et réalisation efficaces d'activités de démarchage auprès d'employeurs, d'institutions de formation ou d'autres partenaires
- > Identification efficace des besoins de recrutement des entreprises, des programmes de formation et des autres services d'aide à l'emploi offerts dans la région
- > Mise en relation pertinente entre l'offre et la demande
- > Planification et organisation de visites d'entreprises pertinentes
- > Présentation suffisante et adaptée aux besoins de l'utilisateur des entreprises d'entraînement et d'insertion
- > Établissement de collaborations efficaces avec les partenaires, reconnaissance juste de l'expertise et de la contribution de chacun
- > Collaboration efficace au recrutement de candidats à des programmes de formation, en réponse à des demandes d'entreprises, de regroupements sectoriels ou d'autres partenaires externes ou dans le cadre de projets liés à l'intégration professionnelle
- > Explication claire aux partenaires des besoins en matière de diversité culturelle
- > Accompagnement efficace de l'utilisateur lors des références vers d'autres ressources
- > Création ou mise à jour d'une base de données efficace des entreprises et des autres ressources pertinentes en matière d'emploi et de formation

5.8

Sensibiliser les employeurs aux spécificités liées à l'intégration en emploi des personnes immigrantes

- > Sensibilisation efficace des employeurs à l'approche interculturelle
- > Explication suffisante des défis et des enjeux liés à l'intégration professionnelle de personnes immigrantes
- > Conseils pertinents en matière d'accueil, d'intégration et de maintien en emploi de personnes immigrantes
- > Transmission d'informations pertinentes sur les services et ressources disponibles
- > Renseignements pertinents sur les meilleures pratiques
- > Attention particulière au respect des droits des personnes ayant un statut migratoire précaire (statut d'immigration temporaire ou conditionnel)

6

Indicateurs particuliers de performance attendue

<p>Éléments de compétence</p>	<p>Indicateurs particuliers de performance attendue</p>
<p>5.9 Assurer le suivi du plan d'action et des références en matière d'intégration professionnelle et de maintien en emploi ou en formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Suivi régulier et personnalisé de la réalisation du plan d'action (par courriel, téléphone, rencontre en mode présentiel ou virtuel) : <ul style="list-style-type: none"> > justesse de l'analyse de la progression des démarches prévues au plan d'action > adaptation judicieuse des interventions et du plan d'action à l'évolution du parcours de l'utilisateur et au contexte > soutien adéquat visant à maintenir la motivation de l'utilisateur dans la réalisation de son projet > Mise en place de conditions favorables à un placement de qualité et à un maintien en emploi ou en formation : <ul style="list-style-type: none"> > organisation attentive et adaptée de la collaboration entre les parties prenantes lors de l'insertion en emploi, de la formation ou du stage (employeur, formateur, tuteur) > identification claire du rôle de chacune des parties prenantes, respect réciproque de l'entente de collaboration > résolution optimale des problèmes d'intégration et de maintien en emploi, en formation ou en stage et conduite respectueuse d'entretien, de médiation ou de négociation > Gestion efficace des références > Atteinte optimale des objectifs d'intégration et de rétention professionnelles de l'utilisateur
<p>5.10 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour systématique du dossier de l'utilisateur > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail > Rédaction de notes évolutives exactes, claires et concises > Obtention des documents pertinents de l'utilisateur, numérisation et intégration adéquates aux bases de données
<p>5.11 Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Inscription correcte dans les bases de données de tous les renseignements exigés > Respect des cibles à atteindre > Respect des échéanciers > Rédaction concise, claire et complète des rapports requis, présentation soignée
<p>5.12 Évaluer sa pratique en matière d'intégration professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 6

1

Animer une activité collective de formation ou d'information

Lorsqu'il doit animer une activité collective de formation ou d'information, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 6.1** Clarifier les besoins et les attentes des usagers et des personnes ciblées en matière d'actions collectives
- 6.2** Établir le calendrier des activités
- 6.3** Concevoir l'activité
- 6.4** Promouvoir l'activité
- 6.5** Préparer et organiser l'activité
- 6.6** Effectuer l'animation
- 6.7** Évaluer les retombées de l'activité
- 6.8** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon l'activité)
- 6.9** Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services réalisés
- 6.10** Évaluer sa pratique en matière d'adaptation, de conception et d'animation d'activités collectives

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller en intégration des personnes immigrantes peut être amené à concevoir, à adapter ou à animer des activités collectives. En collaboration avec ses collègues, il peut être appelé à établir le calendrier des activités. Ces activités sont mises en œuvre par l'organisme en réponse aux besoins des usagers ou d'un public cible et à certains défis d'intégration recensés. Le conseiller doit avoir une bonne maîtrise des thématiques abordées et une connaissance suffisante des principes pédagogiques et andragogiques adaptés à la clientèle

visée. Il doit effectuer des choix judicieux quant aux éléments de contenu à présenter et aux méthodes et modes d'animation à privilégier. Le conseiller doit être capable de s'adapter à des publics parfois très différents. L'animation requiert un ensemble de savoir-faire et de savoir-être qui favorise l'apprentissage des participants, leur implication lors de l'activité et des interactions harmonieuses au sein du groupe. Le conseiller doit être en mesure d'évaluer la satisfaction des participants et, au besoin, les apprentissages réalisés.

3

Contexte de réalisation

- > Sous la supervision de la direction, travail individuel, en collaboration, au besoin, avec l'équipe, des collègues, des partenaires externes ou des spécialistes en infographie pour la production d'outils de promotion et de documents à remettre aux participants
- > Dans différentes situations de travail : en mode présentiel ou virtuel, dans les locaux de l'organisme ou à l'extérieur, à partir d'une planification et d'outils d'animation déjà disponibles, dans le cadre d'une activité nécessitant une adaptation ou d'une nouvelle activité à concevoir
- > Pour former, informer, soutenir ou sensibiliser les personnes immigrantes en matière d'emploi, de bien-être, de santé, d'éducation, de régionalisation, de citoyenneté, de finances, etc.
- > Dans un contexte de diversité : clientèles visées, professions, besoins, âges, intérêts, thématiques, durée, types d'activités, modes d'animation (présentiel, virtuel, hybride, synchrone, asynchrone), etc.
- > **À partir :**
 - > des caractéristiques et des besoins des usagers ou du public cible
 - > de sources d'information diverses
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues

- > **À l'aide :**
 - > d'outils d'animation, de matériel didactique, de documents de référence remis aux participants, de grilles d'évaluation
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de matériel audiovisuel, d'une présentation électronique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, du téléphone, d'une programmation des activités (calendrier), d'un agenda, de messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une salle adaptée aux activités, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
 - > de la base de données de l'organisme pour le recrutement des participants, de références internes ou externes
 - > d'outils et de moyens de communication et de promotion tels que des brochures, dépliant, infolettres
- > **En se référant :**
 - > aux principes pédagogiques et andragogiques et aux techniques éprouvées en matière de d'animation de groupe
 - > à la législation, aux règlements et aux procédures en vigueur
 - > aux exigences et procédures des programmes d'aide financière

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures de l'organisme
- > Application efficace des techniques de conception d'activités collectives et d'outils afférents, des techniques d'animation et de gestion de groupe, des principes pédagogiques et andragogiques
- > Identification judicieuse de partenaires externes et définition claire de leur contribution
- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés
- > Communication adaptée à la clientèle et capacité démontrée de vulgariser des informations
- > Justesse et clarté du langage, qualité adéquate du français écrit et oral
- > Capacités démontrées d'agir avec autonomie, de travailler en équipe, de faire preuve d'un sens de l'organisation et de la planification, de créativité, de dynamisme, de leadership, de confiance en soi, d'empathie et de flexibilité face aux situations imprévues
- > Utilisation adéquate des logiciels et des applications de gestion
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>6.1 Clarifier les besoins et les attentes des usagers et des personnes ciblées en matière d'actions collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération des besoins globaux et évolutifs des personnes > Collecte des informations pertinentes > Analyse juste des besoins et des attentes des usagers > Identification correcte des clientèles cibles > Choix judicieux des activités et des sujets à traiter
<p>6.2 Établir le calendrier des activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération de l'ensemble des activités offertes par l'organisme > Communication et arrimage adéquats entre le conseiller, les membres de son équipe et les intervenants externes impliqués > Prise en considération de la disponibilité des ressources nécessaires à l'activité (humaines, matérielles et financières) > Planification réaliste et pertinente des activités (fréquence, date, horaire, durée, lieu, etc.)
<p>6.3 Concevoir l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Détermination des objectifs et d'un contenu adaptés aux caractéristiques et aux besoins des participants ainsi qu'aux résultats attendus > Détermination du mode de diffusion (présentiel, virtuel, synchrone, asynchrone ou hybride) > Planification de stratégies d'apprentissage diversifiées, adaptées aux personnes visées et favorisant la participation > Élaboration d'un scénario d'animation cohérent avec le contexte (objectifs, contenu, caractéristiques de la clientèle, durée, nombre de participants, etc.), détaillé, logique et prévoyant une marge de manœuvre > Adaptation ou conception appropriées des documents nécessaires à l'animation et aux participants > Planification et conception adéquates des modalités et des outils d'évaluation et d'appréciation des résultats
<p>6.4 Promouvoir l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Pertinence des outils de promotion utilisés, adaptation ou développement d'outils au besoin > Promotion efficace de l'activité > Organisation adéquate du recrutement et des inscriptions
<p>6.5 Préparer et organiser l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Appropriation adéquate des objectifs, du contenu, du matériel et des stratégies d'animation définis pour l'activité > Évaluation précise des besoins en ressources humaines, matérielles et financières > Préparation adéquate du matériel et des documents de l'animateur et des participants > Organisation appropriée de la logistique (salle, équipement, etc.) > Vérification de l'ensemble des aspects nécessaires au bon déroulement de l'activité

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>6.6 Effectuer l'animation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Application correcte du processus d'accueil > Utilisation judicieuse des techniques et des outils d'animation > Communication claire des consignes et encadrement approprié du groupe, capacité d'écoute démontrée > Présentation cohérente, concise et intéressante > Mise à profit de l'expérience des participants > Vérification de manière continue de la compréhension des participants et pertinence du soutien accordé > Gestion efficace de la dynamique du groupe > Ajustements pertinents en cours d'animation
<p>6.7 Évaluer les retombées de l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Évaluation adéquate de l'atteinte des objectifs et de la réponse aux besoins > Proposition d'actions complémentaires pertinentes > Évaluation du niveau de satisfaction des participants > Détermination des améliorations à apporter > Suivi de l'intégration des connaissances et des habiletés acquises dans le processus d'intégration des personnes immigrantes
<p>6.8 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon l'activité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail
<p>6.9 Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Consignation de la participation des usagers conforme aux procédures du milieu de travail > InSCRIPTION correcte dans les bases de données de tous les renseignements exigés > Respect des cibles à atteindre et des échéanciers > Rédaction concise, claire et complète des rapports requis, présentation soignée > Prise en considération des résultats des évaluations > Recommandations pertinentes > Transmission efficace des résultats aux personnes concernées
<p>6.10 Évaluer sa pratique en matière d'adaptation, de conception et d'animation d'activités collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 7

1

Mettre en œuvre un projet

Lorsqu'il doit mettre en œuvre un projet, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 7.1** Recueillir l'information nécessaire à la réalisation du projet
- 7.2** Structurer la mise en œuvre du projet
- 7.3** Réaliser le projet
- 7.4** Assurer le suivi du projet
- 7.5** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon le projet)
- 7.6** Saisir des données
- 7.7** Produire un bilan du projet et rédiger un rapport pour rendre compte des services rendus
- 7.8** Évaluer sa pratique en matière de mise en œuvre d'un projet

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller en intégration des personnes immigrantes peut être appelé à mettre en œuvre un projet en lien avec des défis ou avec des besoins particuliers d'intégration. Il peut s'agir de la mise en œuvre d'un nouveau projet (projet pilote) ou de la mise en œuvre d'un projet récurrent. Dans tous les cas, la planification du projet a été effectuée au préalable par un agent de développement, par une équipe-projet ou par la direction de l'organisme.

L'équipe ayant participé à l'élaboration du projet (conception) peut, le cas échéant, soutenir le conseiller lors de la mise en œuvre et s'assurer, de concert avec lui, de l'atteinte des objectifs et des cibles visés.

3

Contexte de réalisation

- > À partir d'une planification du projet préalablement définie et acceptée
- > Sous la supervision de la direction et avec la collaboration de l'équipe de conception du projet, de collègues et, selon le cas, de bénévoles, d'organismes de la communauté ou d'autres partenaires externes tels que des professionnels de la santé, des entreprises, des associations sectorielles, des comités sectoriels de main-d'œuvre
- > Lors de la mise en œuvre d'un nouveau projet (projet pilote) ou de la reconduction d'un projet (projet déjà expérimenté), les projets peuvent répondre à des besoins spécifiques des personnes immigrantes ou s'adresser à un public cible
- > **À partir :**
 - > des caractéristiques et des besoins des usagers, d'un public cible, de différents groupes
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
- > **À l'aide :**
 - > de méthodes et d'outils de gestion de projet
- > de la documentation de référence sur le projet et, selon le cas, de la documentation destinée aux participants ou à l'animation des activités
- > d'outils et de moyens de communication et de promotion tels que des brochures, dépliants, infolettres
- > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom), de réseaux sociaux, de locaux adaptés aux activités
- > **En se référant :**
 - > aux ententes et aux conditions d'octroi des subventions
 - > aux exigences et procédures des programmes d'aide financière visés
 - > à la méthodologie de gestion de projet
 - > à la législation et aux règlements en vigueur

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Application judicieuse des principes et des méthodes et utilisation adéquate des outils de gestion de projet
- > Respect des exigences et des procédures de l'organisme
- > Respect strict de la planification du projet établie par l'équipe de conception du projet
- > Respect strict de l'entente et des conditions d'octroi de la subvention (budget, objectifs, cibles, échéanciers, etc.)
- > Communication efficace avec toutes les parties prenantes au projet
- > Adoption d'une approche interculturelle
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés, de respect et d'ouverture envers les usagers
- > Capacité démontrée en matière de collaboration, de travail d'équipe, de sens de l'organisation et de la planification, de gestion adéquate du temps, de leadership, de résolution de problèmes, de gestion des divergences, d'adaptabilité et de flexibilité face à des situations imprévues
- > Évaluation positive des usagers et des clientèles visées par le projet
- > Utilisation adéquate des logiciels et des applications de gestion
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur lorsque requis
- > Respect des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>7.1 Recueillir l'information nécessaire à la réalisation du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Lecture attentive de la documentation de référence > Prise en considération judicieuse de l'ensemble des composantes du projet (objectifs, résultats attendus, étapes, échéancier, livrables, etc.)
<p>7.2 Structurer la mise en œuvre du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Planification adéquate de la mise en œuvre du projet > Vérification adéquate des disponibilités des ressources humaines et matérielles nécessaires > Examen attentif des ressources financières allouées > Établissement des modalités de communication pertinentes entre les parties prenantes > Partage du travail efficace entre les membres de l'équipe et les partenaires > Organisation méthodique de la réalisation du projet (qui fait quoi, comment, quand)
<p>7.3 Réaliser le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Recrutement efficace du public cible > Mobilisation suffisante des usagers et des partenaires impliqués dans le projet > Qualité d'exécution des actions > Coordination efficace des ressources humaines et matérielles, respect du budget > Évaluation de la satisfaction des participants et des parties prenantes au projet
<p>7.4 Assurer le suivi du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Organisation pertinente et régulière de rencontres avec les parties prenantes > Suivi judicieux des indicateurs de performance établis > Respect strict des objectifs à atteindre et des cibles fixées > Respect des échéanciers > Respect de la planification budgétaire > Identification correcte des difficultés et des problèmes, prise de mesures correctives adéquates
<p>7.5 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur (selon le projet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail
<p>7.5 Saisir des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > InSCRIPTION correcte dans les bases de données de tous les renseignements exigés

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>7.7 Produire un bilan du projet et rédiger un rapport pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération des évaluations et du point de vue des usagers, du public cible et des parties prenantes au projet > Évaluation correcte de l'atteinte des cibles et des retombées du projet > Rédaction d'un bilan complet, pertinent et conforme aux exigences > Recommandations pertinentes > Qualité adéquate du français, présentation soignée du rapport > Transmission efficace des résultats aux personnes concernées
<p>7.8 Évaluer ses habiletés en matière de mise en œuvre d'un projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 8

1

Présenter la régionalisation et soutenir l'utilisateur dans ses démarches d'établissement en région

Lorsqu'il doit intervenir en matière de régionalisation, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 8.1** Identifier l'intérêt, la volonté et les motifs de l'utilisateur en matière d'établissement en région
- 8.2** Établir un réseau de partenaires dans différentes régions du Québec
- 8.3** Diffuser de l'information stratégique en matière de régionalisation
- 8.4** Organiser des activités d'information et de sensibilisation ou des visites exploratoires des régions
- 8.5** Définir avec l'utilisateur un projet d'établissement en région et lui fournir l'accompagnement nécessaire dans ses démarches
- 8.6** Assurer le suivi post-participation de l'utilisateur aux activités et le suivi du projet d'établissement en région
- 8.7** Mettre à jour le dossier de l'utilisateur
- 8.8** Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus
- 8.9** Évaluer sa pratique en matière de régionalisation

2

Description

La mise en œuvre de cette compétence s’insère dans une approche globale favorisant une intégration réussie des personnes immigrantes peu importe la région où elles s’établissent. Cette compétence doit donc être mise en relation avec la plupart des autres compétences du référentiel auxquelles elle est complémentaire, notamment avec la compétence liée à l’installation et à l’intégration sociale ou la compétence liée à l’intégration professionnelle des personnes immigrantes.

Le conseiller peut être appelé à réaliser des interventions spécifiques pour favoriser la régionalisation de l’immigration. Il intervient alors auprès de personnes désireuses de s’établir et de travailler en dehors de la grande région métropolitaine de Montréal ou voulant se renseigner sur cette possibilité. Le conseiller doit établir un réseau de partenaires régionaux et travailler en collaboration avec eux afin d’assurer une continuité de services aux personnes immigrantes et faciliter leur établissement en région⁷. Le conseiller peut organiser diverses activités de sensibilisation, d’information ou des visites exploratoires des régions à l’intention des usagers.

Lors d’entretiens individuels, le conseiller évalue l’intérêt, la volonté et les motifs de l’usager en matière d’établissement en région. Cette évaluation peut être effectuée par le conseiller spécialisé en régionalisation lui-même ou par des conseillers internes ou externes ayant d’autres champs de spécialisation.

Lors de rencontres de groupe ou individuelles, seul ou en collaboration avec des partenaires régionaux, le conseiller transmet des informations utiles sur les régions, sur les avantages de s’y établir, sur les démarches à entreprendre, sur l’aide financière disponible, etc. Il accompagne les usagers dans leur projet et assure le suivi post-participation aux activités. Grâce à son réseau de partenaires, il peut référer les usagers aux services dont ils ont besoin et assure le suivi des références.

En travaillant en collaboration, les conseillers intervenant auprès de personnes immigrantes qui désirent s’établir en région sont en mesure d’offrir un continuum de services et un accompagnement personnalisé pour faciliter une intégration réussie.

3

Contexte de réalisation

- > Avec des usagers de l’organisme ou des personnes immigrantes référées par des organisations externes
- > Sous la supervision d’un gestionnaire, en collaboration avec des collègues, avec d’autres services de son organisation ou avec des bénévoles
- > En partenariat avec des organismes montréalais ou situés ailleurs au Québec, avec des acteurs communautaires, municipaux, institutionnels ou privés, avec des partenaires d’emploi ou des réseaux d’entreprises, avec d’autres ressources faisant partie du réseau établi au sein de l’organisme du conseiller
- > Dans un contexte diversifié : rencontre individuelle, session de groupe, visites des régions, salon de l’emploi, rencontre de partenaires d’affaires, visites d’entreprises, etc.
- > Dans différentes situations vécues par les usagers, les familles, les groupes, les communautés et dans les régions
- > **À partir :**
 - > du dossier de l’usager, des caractéristiques et des besoins de l’usager ou des personnes immigrantes référées
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
- > **À l’aide :**
 - > de rencontres individuelles ou d’activités de groupe
 - > d’équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d’applications de gestion, de bases de données de partenaires, de l’Internet, de moteurs de recherche, du téléphone, d’un agenda, d’une messagerie électronique, d’une plateforme collaborative (Teams, Zoom), de présentations électroniques, d’infolettres, de réseaux sociaux, de vidéos disponibles sur les régions
 - > d’une liste de contacts, d’un réseau de partenaires régionaux
 - > de l’information et de la documentation pertinents tels des documents de promotion, des profils socio-économiques régionaux, des offres d’emploi, des renseignements sur les caractéristiques de la région, sur le marché locatif et immobilier régional, sur les services offerts aux citoyens en matière de santé, d’éducation, de garde d’enfants, de transport, de loisirs, d’activités culturelles, etc.
 - > des mesures d’aide financière en vigueur

⁷ 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*

- > **En se référant :**
 - > à l'offre de service des partenaires et à celle de l'organisme
 - > à la législation, aux règlements, aux procédures, aux programmes et aux mesures en vigueur
 - > aux exigences et aux procédures des programmes d'aide financière
- > à des exemples représentatifs et diversifiés de démarches réussies d'installation en région
- > à la désinformation et aux préjugés auxquels les usagers pourraient avoir été exposés quant aux régions du Québec
- > aux ressources de la région, aux besoins du marché du travail et à la capacité d'accueil des régions

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures de l'organisme
- > Application rigoureuse de l'approche interculturelle et d'un processus d'intervention personnalisé, global et continu
- > Manifestation constante de comportements et d'attitudes sans jugement ni préjugés, de respect et d'ouverture envers les personnes
- > Respect des rôles et des responsabilités de chacun des partenaires
- > Participation active à l'établissement d'un réseau de partenaires, à la mobilisation et à la concertation des acteurs impliqués
- > Prise en considération judicieuse des besoins des personnes, de leur situation, de leurs objectifs, de leurs préoccupations et de leurs contraintes
- > Adoption d'attitudes et de comportements propres à l'établissement d'un lien de confiance
- > Clarté, pertinence et objectivité des informations transmises
- > Adaptation judicieuse de sa communication aux différents contextes, clientèles et situations
- > Respect des choix et de la volonté des usagers de s'établir en région
- > Références pertinentes à d'autres ressources internes ou externes (emploi, déménagement, installation, etc.)
- > Capacité démontrée en matière d'initiative, de collaboration, de travail d'équipe, de sens de l'organisation et de la planification, de leadership, de résolution de problèmes, d'adaptabilité et de flexibilité face à des situations imprévues
- > Utilisation adéquate de logiciels et d'applications de gestion
- > Respect de la confidentialité et vérification de l'obtention du consentement de l'utilisateur
- > Maintien d'une distance professionnelle, respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>8.1 Identifier l'intérêt, la volonté et les motifs de l'utilisateur en matière d'établissement en région</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Évaluation appropriée de l'intérêt, de la volonté et des motifs de l'utilisateur en matière d'établissement en région > Prise en considération suffisante des préoccupations et des défis liés à l'établissement en région > Pertinence de l'argumentaire visant à susciter l'intérêt de l'utilisateur > Références pertinentes aux ressources internes ou externes spécialisées en matière de régionalisation
<p>8.2 Établir un réseau de partenaires dans différentes régions du Québec</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Recensement adéquat des ressources et choix judicieux des partenaires > Mise à jour régulière des renseignements recueillis (liste de contacts, base de données) > Partage adéquat des informations sur l'offre de service de l'organisme du conseiller et sur celles des partenaires > Mise en place de moyens concrets pour apporter une plus-value aux partenaires des régions > Évaluation régulière de la qualité du partenariat > Correctifs appropriés apportés > Mise en relation des informations recueillies avec les projets d'établissement en région des usagers
<p>8.3 Diffuser de l'information stratégique en matière de régionalisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Inventaire des éléments d'information à transmettre > Prise en considération des besoins, des préoccupations et des connaissances préalables de l'utilisateur > Transmission à l'utilisateur d'informations pertinentes sur la régionalisation > Pertinence, clarté et diversité de l'information transmise > Déconstruction pertinente des stéréotypes sur les régions > Explication des avantages et des inconvénients d'un établissement en région > Participation à l'élaboration ou à l'adaptation d'outils de communication
<p>8.4 Organiser des activités d'information, de sensibilisation ou des visites exploratoires des régions</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise en évidence de caractéristiques distinctives des régions > Objectifs et contenu adéquats des activités > Sélection et préparation judicieuses des ressources nécessaires à la transmission d'information ou à la tenue d'une activité (humaines, financières, matérielles) > Choix pertinent des collaborateurs pour la tenue d'une activité de groupe > Exécution correcte de toutes les étapes nécessaires à la tenue de l'activité > Recrutement efficace des participants aux activités > Évaluation de la satisfaction des usagers > Correctifs appropriés apportés

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>8.5 Définir avec l'utilisateur son projet d'établissement en région et lui fournir l'accompagnement nécessaire dans ses démarches</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Identification judicieuse des besoins de l'utilisateur liés à son établissement et à son intégration en région > Établissement avec l'utilisateur d'objectifs et d'échéanciers réalistes > Prise en considération suffisante des opportunités, des défis et des obstacles > Établissement d'un plan d'action personnalisé et approprié à l'atteinte des objectifs > Coordination appropriée des démarches d'établissement en région et collaboration efficace avec les acteurs régionaux > Soutien pertinent lors du déménagement (logement, remboursement des frais de déplacement et de déménagement, etc.) > Références vers des ressources internes ou externes pertinentes aux besoins des usagers > Réponses claires, rapides et adaptées aux situations et aux questions des usagers > Établissement de liens adéquats entre les besoins de l'utilisateur et les offres de la région
<p>8.6 Assurer le suivi post-participation de l'utilisateur aux activités et le suivi du projet d'établissement en région</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Établissement d'indicateurs de réussite pertinents et suivi judicieux des indicateurs > Choix approprié de moyens, des actions et des outils de suivi > Suivi régulier et efficace auprès de l'utilisateur et des partenaires impliqués > Identification correcte de difficultés et des problèmes, prise de mesures correctives adéquates
<p>8.7 Mettre à jour le dossier de l'utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour systématique du dossier de l'utilisateur > Consignation des données conforme aux procédures du milieu de travail > Rédaction de notes évolutives exactes, claires et concises
<p>8.8 Saisir des données et rédiger les rapports requis pour rendre compte des services rendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Consignation des données utiles à la reddition de comptes > Inscription correcte de tous les renseignements exigés dans les bases de données > Respect des cibles à atteindre et des échéanciers > Rédaction concise, claire et complète des rapports requis, présentation soignée > Prise en considération des résultats des évaluations > Recommandations pertinentes > Transmission efficace des recommandations et des rapports aux personnes concernées
<p>8.9 Évaluer sa pratique en matière de régionalisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique





Compétence 9

1

Établir et maintenir des partenariats

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 9.1** Identifier les occasions de partenariat
- 9.2** Cibler des partenaires et des personnes ressources
- 9.3** Développer des liens de collaboration efficaces
- 9.4** Évaluer la qualité et l'impact des collaborations
- 9.5** Rédiger les rapports requis pour rendre compte des partenariats
- 9.6** Évaluer sa pratique en matière de partenariats

2

Description

Dans le cadre de ses activités et afin d'optimiser la réponse aux besoins des usagers, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit établir et maintenir un réseau efficace de

partenaires externes et de personnes ressources. Le travail en partenariat est nécessaire à la réalisation de la plupart des tâches du conseiller.

3

Contexte de réalisation

- > Sous la supervision de son gestionnaire, de façon individuelle ou en collaboration avec ses collègues
 - > En collaboration avec des organismes et des ressources communautaires de la région ou situés ailleurs au Québec, avec des partenaires de l'emploi, de l'éducation et de l'immigration, avec des acteurs du réseau public ou du secteur privé, institutionnel et municipal, avec des employeurs, des associations sectorielles ou d'autres partenaires externes
 - > Dans différents contextes : dans les locaux de l'organisme ou dans ceux des partenaires, pour faciliter les références, pour diversifier ou pour consolider l'offre de service de l'organisme, à partir de démarches initiées par la direction, par des collègues ou par le conseiller lui-même, lors d'événements publics, de rencontres de spécialistes en intégration, etc.
 - > Dans différentes situations impliquant les partenaires, les groupes et les communautés
- > **À partir :**
 - > des besoins des usagers, des groupes, de l'organisme, des partenaires
 - > d'objectifs communs et complémentaires à ceux des partenaires
 - > de l'établissement d'un lien de confiance avec les partenaires et d'interventions de qualité
 - > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
 - > **À l'aide :**
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
 - > d'informations et de documentation dont l'offre de service de l'organisme, des documents sur les partenaires, des documents de promotion, des listes de contacts, des ordres du jour, des comptes-rendus
 - > **En se référant :**
 - > à la mission et à l'offre de service de l'organisme et à celle de ses partenaires

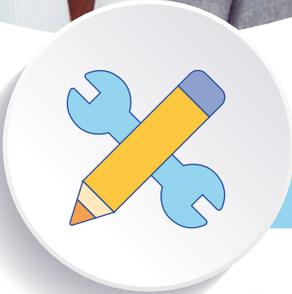
4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des procédures en vigueur dans l'organisme et chez les partenaires
- > Adoption d'une approche interculturelle
- > Adaptation judicieuse de la communication aux personnes et aux partenaires
- > Reconnaissance et respect de l'expertise et de l'autonomie de chaque partenaire
- > Clarté et pertinence des informations partagées
- > Établissement et maintien d'un lien de confiance
- > Capacité démontrée en matière d'initiative, d'autonomie, de collaboration, de travail d'équipe, de leadership, d'adaptabilité et de flexibilité face aux situations imprévues
- > Transparence et fluidité dans la circulation des informations, reconnaissance des obstacles à la communication et gestion efficace des divergences
- > Utilisation adéquate des logiciels et des applications de gestion
- > Respect de la confidentialité, des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>9.1 Identifier les occasions de partenariat</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération des besoins des usagers, de ceux de l'organisme et de ceux des partenaires (besoins à combler de part et d'autre) > Identification claire des situations et des objectifs poursuivis > Recensement exact des partenariats existants > Identification judicieuse de services complémentaires et du mode de collaboration souhaité > Justesse de l'analyse
<p>9.2 Cibler des partenaires et des personnes ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Établissement de critères pour le choix des partenaires et des personnes ressources > Recensement pertinent de partenaires possibles qui complètent l'offre de service de l'organisme > Cueillette de renseignements précis et utiles sur les partenaires et sur les ressources > Choix judicieux des partenaires et des personnes ressources > Démarche pertinente pour établir le contact > Transmission d'informations précises et pertinentes sur les besoins des usagers et de l'organisme, sur la contribution attendue > Mise à jour régulière des partenariats (liste de contacts, base de données)
<p>9.3 Développer des liens de collaboration efficaces</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Explication claire de l'offre de service de chacun > Clarification juste des objectifs poursuivis et des collaborations à mettre en place > Évaluation juste des bénéfices mutuels (gagnant-gagnant) > Procédures de communication claires entre les parties > Fréquence suffisante des échanges et des rencontres > Prise en considération du point de vue des partenaires > Gestion efficace des divergences > Mobilisation adéquate des partenaires > Pérennisation de la collaboration avec les partenaires
<p>9.4 Évaluer la qualité et l'impact des collaborations</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Évaluation périodique de la qualité des collaborations établies > Évaluation juste de la plus-value et de l'impact des collaborations sur les services offerts aux usagers > Repérage juste des limites des collaborations > Formulation de recommandations pertinentes > Ajustements appropriés à la collaboration

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>9.5 Rédiger les rapports requis pour rendre compte des partenariats</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Rédaction claire, concise et complète des rapports requis > Prise en considération des évaluations et pertinence des recommandations > Transmission efficace des recommandations et des rapports aux personnes concernées
<p>9.6 Évaluer sa pratique en matière de partenariats</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (pratique réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 10

1

Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et des services offerts aux personnes immigrantes

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 10.1** Collaborer à l'analyse des offres de service et des pratiques existantes
- 10.2** Proposer des améliorations aux pratiques et aux services offerts
- 10.3** Développer ou mettre à jour des outils de travail des conseillers ou des outils de communication avec la clientèle
- 10.4** Collaborer à la formation et au soutien des collègues
- 10.5** Assurer le suivi des propositions d'amélioration et de leur implantation en milieu de travail
- 10.6** Évaluer sa pratique en matière d'amélioration continue

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit avoir comme préoccupation de contribuer à l'amélioration continue des pratiques et des services offerts aux personnes immigrantes. Le conseiller peut proposer des améliorations non seulement au bénéfice de son organisme mais au bénéfice de sa profession et des personnes immigrantes.

En tant que spécialiste en intégration, le conseiller est souvent bien placé pour proposer des pistes d'amélioration.

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

3

Contexte de réalisation

- > Sous la supervision d'un gestionnaire, avec la collaboration de collègues, d'autres services de l'organisme, de ressources externes, d'associations du secteur, de chercheurs universitaires, etc.
- > Dans des situations de travail variées : analyse et amélioration des pratiques et des services au sein de l'organisme et au sein de la profession, lors de réflexions menées avec les collègues ou avec des conseillers d'autres organismes, lors de la participation à des travaux de recherche universitaires, à des travaux sectoriels ou ministériels, etc.
- > **À partir :**
 - > des besoins évolutifs des personnes immigrantes et de la diversification des clientèles desservies
 - > d'une analyse des pratiques, des procédures existantes et des services offerts aux personnes immigrantes
 - > d'une veille et d'une analyse de pratiques novatrices et performantes, de services exemplaires
 - > de l'expérience au quotidien du conseiller
 - > des difficultés rencontrées lors de la mise œuvre des programmes et services
 - > de l'évolution des mesures, des programmes et des procédures
 - > d'une lecture de l'actualité, des enjeux démographiques, socioéconomiques, politiques, etc.
- > de l'évolution des technologies utilisées
- > des évaluations de satisfaction de la clientèle et des partenaires
- > des mandats confiés et des lignes directrices reçues
- > **À l'aide :**
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
 - > d'information et de documentation relative à l'offre de service de l'organisme ou d'autres ressources, d'outils de communication destinés aux usagers ou au public cible, de procédures et d'outils de travail des conseillers, etc.
- > **En se référant :**
 - > aux mandats de l'organisme, à la culture organisationnelle, aux objectifs stratégiques
 - > aux offres de service existantes pour les personnes immigrantes
 - > aux méthodes éprouvées en matière d'amélioration continue
 - > à la législation, aux règlements, aux procédures, et aux programmes et mesures en vigueur

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Application judicieuse des processus d'amélioration continue
- > Respect des politiques et des procédures de l'organisme
- > Respect des rôles et des responsabilités de chacun
- > Justesse et exhaustivité des facteurs pris en considération
- > Prise en considération judicieuse des changements en matière de programmes publics, des changements organisationnels dans le milieu de travail, des enjeux liés à l'immigration, de la diversification de la clientèle, des besoins évolutifs des usagers, de l'évolution de la pratique professionnelle, etc.
- > Participation active aux efforts d'amélioration
- > Capacité démontrée en matière d'initiative, d'autonomie, de travail d'équipe, de collaboration, de créativité, d'ouverture, d'esprit d'analyse et de synthèse, de résolution de problèmes, de leadership, d'engagement, de volonté et d'implication dans les efforts d'amélioration
- > Adaptation judicieuse de sa pratique et des services offerts à l'évolution des besoins des personnes immigrantes, des programmes, des technologies, des enjeux sociaux, etc.
- > Respect des limites de son champ d'exercice et des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>10.1 Collaborer à l'analyse des offres de service et des pratiques existantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Transmission fidèle des besoins des usagers > Prise en considération suffisante des évaluations sur les pratiques, sur les services offerts et sur les procédures s'y rattachant (évaluations des partenaires, des usagers, du public cible, de ses pairs, à partir de sa propre expérience, etc.) > Prise en considération des besoins émergents non satisfaits > Recensement adéquat des pratiques et des services existants susceptibles d'amélioration > Documentation adéquate des éléments à améliorer (clarification des problématiques, de leur ampleur, de leur fréquence, des conséquences sur les usagers et l'organisme, des mesures de données réelles, des possibilités d'agir, etc.) > Analyse juste de l'information recueillie et recherche de solutions concrètes > Contribution significative à des travaux menés par des partenaires externes visant l'amélioration des pratiques et des services offerts
<p>10.2 Proposer des améliorations aux pratiques et aux services offerts</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Participation active aux travaux d'amélioration > Prise en considération suffisante des contraintes : temps, ressources financières, humaines et matérielles, culture organisationnelle, etc. > Pertinence et faisabilité des améliorations proposées > Priorisation des actions et planification judicieuse d'une progression graduelle des améliorations proposées > Utilisation judicieuse de moyens pour transmettre les suggestions et faire valoir leur pertinence
<p>10.3 Développer ou mettre à jour des outils de travail des conseillers ou des outils de communication avec la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse juste de la documentation et des outils existants > Production ou modification pertinentes d'outils de travail adaptés aux besoins des conseillers > Production ou modification pertinentes d'outils de communication adaptés aux besoins des usagers et des publics cibles > Qualité adéquate du français écrit, mise en forme attrayante, convivialité des outils
<p>10.4 Collaborer à la formation et au soutien des collègues</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Prise en considération adéquate de son expertise et de ses limites > Justesse dans l'identification des besoins des pairs > Partage adéquat de l'expérience de travail du conseiller, de ses outils, de ses bonnes pratiques et des erreurs ou difficultés surmontées > Qualité et efficacité de la collaboration établie > Démonstration de reconnaissance envers les pairs

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>10.5 Assurer le suivi des propositions d'amélioration et de leur implantation en milieu de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Collaboration efficace dans le cadre de la communication, de la diffusion et de l'implantation de procédures, d'outils, de pratiques ou de services améliorés > Collaboration efficace dans le cadre de l'établissement d'indicateurs et du suivi de l'implantation
<p>10.6 Évaluer sa pratique en matière d'amélioration continue</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire (approche réflexive) > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique



Compétence 11

1

Assurer son développement professionnel

Le conseiller en intégration des personnes immigrantes doit être capable de :

- 11.1** Effectuer une veille informationnelle sur des sujets relatifs à son domaine de pratique
- 11.2** Identifier ses besoins de développement et d'actualisation des compétences
- 11.3** Planifier et réaliser des activités de développement professionnel
- 11.4** Intégrer ses nouvelles compétences à sa pratique et en apprécier l'impact
- 11.5** Réévaluer ses besoins en matière de développement professionnel

2

Description

Dans le cadre de ses activités, le conseiller doit être capable d'assurer de manière continue son développement professionnel afin d'ajuster sa pratique et d'améliorer la prestation de services aux personnes immigrantes.

Une veille informationnelle lui permet de rester à l'affût des changements en matière de législation et de réglementation, des mesures et des services d'aide à l'emploi, des nouvelles applications bureautiques, de l'évolution des besoins des usagers et du contexte québécois de l'intégration des personnes immigrantes, des nouvelles tendances en matière d'intégration socioprofessionnelle, etc. Cette veille lui permet d'évaluer ses besoins de mise à jour de ses compétences.

La capacité du conseiller de poser un regard critique sur ses actions tout au long de sa pratique professionnelle lui donne l'occasion de s'engager dans un processus continu d'apprentissage et d'adaptation. Cela lui permet d'identifier ses besoins en matière de développement de compétences, de se fixer des

objectifs d'amélioration et de réfléchir quant aux moyens à mettre en place pour y parvenir. Dans la description de chacune des compétences du présent référentiel, une démarche de pratique réflexive est prévue à cet effet.

Le développement et l'actualisation des compétences du conseiller peuvent se faire par une multitude de moyens, non seulement par des formations formelles en mode présentiel, mais aussi en assistant à des conférences, en échangeant avec des collègues, en visionnant des capsules formatives ou informatives, en bénéficiant de coaching en milieu de travail, etc. À la suite de l'intégration de ses nouveaux acquis à sa pratique, le conseiller peut poursuivre sa réflexion, réévaluer ses besoins et continuer d'améliorer ses compétences professionnelles.

Le maintien à jour des compétences professionnelles est une responsabilité partagée entre le conseiller et l'organisme. À titre d'employeur, l'organisme a l'obligation de former ses employés.

3

Contexte de réalisation

- > Travail individuel avec la collaboration du gestionnaire et, au besoin, des pairs et du comité de formation au sein de l'organisme s'il existe
- > Dans le cadre de diverses activités de formation initiale ou continue : formations en ligne ou en mode présentiel, colloques, coaching en milieu de travail, séminaires, conférences, lectures personnelles, rencontres régulières d'échange avec les membres de l'équipe, études de cas, communauté de pratique, visites de milieux de travail ou d'organismes externes en lien avec la pratique, codéveloppement professionnel, participation à des projets de recherche, etc.
- > Dans différentes situations : individuellement ou en groupe, avec ou sans formateur, en mode présentiel ou virtuel, en mode synchrone ou asynchrone, dans le cadre d'activités d'apprentissage formelles ou informelles, au sein de l'organisme ou à l'extérieur, pendant les heures régulières de travail ou en dehors de ces heures
- > **À partir :**
 - > de l'expériences de travail, du parcours professionnel et des acquis (savoir, savoir-faire et savoir-être)
 - > des exigences et des caractéristiques des tâches
 - > d'une réflexion critique de la part du conseiller sur les façons de faire (pratique réflexive)
 - > de besoins identifiés de manière continue en matière de développement professionnel
- > **À l'aide :**
 - > de rencontres individuelles avec des collègues ou le gestionnaire, de rencontres d'équipe, d'échanges externes avec des spécialistes de la profession, etc.
 - > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, d'applications de gestion, de bases

de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom), de réseaux sociaux, de sites de formation

- > de documentation et d'outils de travail pertinents dont le présent référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes, des descriptions de tâches, le rapport d'analyse de la profession de conseiller, des outils de diagnostic et de recensement des besoins, des plans de formation, des syllabus, des répertoires ou des offres de formation, des vidéos informatives, des besoins de formation identifiés par un comité interne s'il existe
- > **En se référant :**
 - > à l'évaluation de rendement du conseiller ou aux rencontres avec son gestionnaire
 - > au référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes
 - > à des activités et à des programmes de formation tels ceux offerts par des universités, des collèges, la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), etc.
 - > à l'expérience de formation des pairs
 - > à l'évolution de l'offre de service de l'organisme, des besoins et de la clientèle
 - > à la progression professionnelle et aux objectifs de carrière du conseiller
 - > aux sondages de satisfaction des usagers

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des politiques et des procédures de l'organisme
- > Participation active à des activités de formation initiale ou continue
- > Prise en considération des recommandations du gestionnaire, de l'équipe, des collègues, d'autres spécialistes du domaine
- > Respect des règles d'éthique professionnelle
- > Prise en considération juste de l'évolution de la profession
- > Démonstration d'initiative, d'engagement et d'une volonté d'amélioration

Éléments de compétence

5

Indicateurs particuliers de performance attendue

6

11.1

Effectuer une veille informationnelle sur des sujets relatifs à son domaine de pratique

- > Recensement pertinent des formations disponibles, des ressources disponibles, des bonnes pratiques, des changements en matière de lois et de règlements, etc.
- > Mise à jour régulière des informations (à l'aide d'une base de données ou d'autres outils)

11.2

Identifier ses besoins de développement et d'actualisation des compétences

- > Prise en considération des exigences et des compétences propres à sa pratique professionnelle
- > Détermination adéquate de ses forces et des axes d'amélioration
- > Adoption régulière d'une pratique réflexive
- > Prise en considération des suggestions du gestionnaire, de l'équipe, des collègues
- > Transmission adéquate de ses besoins à son employeur

11.3

Planifier et réaliser des activités de développement professionnel

- > Planification appropriée et pertinente de ses objectifs de perfectionnement et des moyens à mettre en place
- > Pertinence, priorisation et diversification adéquates des activités
- > Prise en considération judicieuse des ressources disponibles (disponibilités, expertise des pairs, offre de formation, ressources financières, etc.)
- > Réalisation d'activités pertinentes

11.4

Intégrer ses nouvelles compétences à sa pratique et en apprécier l'impact

- > Intégration effective des compétences acquises
- > Amélioration concrète de ses façons de faire
- > Amélioration constatée de son aisance au travail
- > Appréciation juste de l'impact sur les services offerts aux usagers

11.5

Réévaluer ses besoins en matière de développement professionnel

- > Prise en considération judicieuse des ajustements apportés à sa pratique depuis le bilan précédent
- > Appréciation de sa progression
- > Réévaluation pertinente de ses besoins
- > Régularité dans l'analyse et dans l'amélioration de ses compétences

5.

Connaissances, habiletés cognitives, attitudes et comportements professionnels nécessaires à la maîtrise des compétences du référentiel

Les connaissances, habiletés cognitives, attitudes et comportements professionnels suivants sont nécessaires au plein exercice de la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes. **Ils sont requis afin de maîtriser les 11 compétences du référentiel.***

* Cette section est tirée du document suivant : Rapport d'analyse de profession, conseiller en intégration des personnes immigrantes, Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI), juillet 2023.

5.1 | Connaissances

Les connaissances présentées ci-dessous ont trait aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires à la maîtrise des compétences du référentiel des conseillers en intégration des personnes immigrantes.

- > Compréhension du partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration
- > Connaissance de l'immigration : statuts migratoires, parcours migratoires, citoyenneté, défis des personnes immigrantes, ressources disponibles, etc.
- > Connaissance du vocabulaire de l'immigration⁸
- > Connaissance des lois, des politiques 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
- > Connaissance des programmes et des mesures gouvernementaux : immigration, employabilité, professions réglementées, etc.
- > Connaissance des exigences en matière d'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 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, sur les conditions d'accès aux différentes professions et aux ordres professionnels, sur les ressources en employabilité, sur les secteurs d'activité, sur 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, Microsoft 365, réseaux sociaux, bases de données (MIFI, BSQ), bases de données internes
- > Connaissance des méthodes et des outils propres à la gestion documentaire numérique des dossiers

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

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

⁸ L'Office québécois de la langue française propose un vocabulaire sur l'immigration qui regroupe plus de 50 concepts portant notamment sur les principaux types de certificats, de permis et de visas que peuvent obtenir les personnes immigrantes et sur les différents statuts qu'elles peuvent détenir. [OQLF - Vocabulaire de l'immigration](https://www.gouv.qc.ca/qlf/vocabulaire-de-limmigration) (gouv.qc.ca)

5.2 | Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans le cadre du plein 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)



Jugement

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



Autocritique

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



Résolution de problèmes

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



Sens de l'observation

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



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'utilisateur



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



Vitesse de traitement

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



Esprit d'analyse et de synthèse

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



Mémoire

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



Langage

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



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



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



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



Prise de décision

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



5.3 | Attitudes et comportements professionnels

Les attitudes et les comportements professionnels sont des manières 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. Ils ont trait au savoir-être. Pour la profession de conseiller en intégration des personnes immigrantes, ils se rapportent à ce qui suit :

Personnel

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

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



Annexe

Dans le cadre des travaux d'analyse de la profession et d'élaboration du présent référentiel, des renseignements portant sur la conception d'un projet ont été recueillis.

Les spécialistes de la profession ont indiqué que la compétence *Élaborer un projet* pouvait être mise en œuvre différemment d'un organisme à un autre ou selon le mandat confié aux employés. Ainsi, dans la plupart des organismes, l'élaboration d'un projet est confiée à un agent de développement ou à une équipe projet ; elle peut également être assumée par la direction.

Bien que le conseiller en intégration des personnes immigrantes ne soit généralement pas impliqué dans l'élaboration d'un projet, nous fournissons à titre de complément les informations recueillies.

Ces informations pourraient offrir des repères utiles à la compétence *Mettre en œuvre un projet*, laquelle est sous la responsabilité d'un conseiller en intégration des personnes immigrantes.

1

Compétence : Élaborer un projet

Éléments de compétence :

- A. Recueillir et traiter de manière continue les informations utiles à l'élaboration de nouveaux projets
- B. Déterminer le type d'activités à mettre en place
- C. Définir les objectifs du projet et les résultats attendus
- D. Planifier le projet
- E. Élaborer le plan financier du projet
- F. Rédiger le projet
- G. Soumettre le projet pour approbation
- H. Superviser la mise en œuvre du projet
- I. Évaluer sa pratique en matière d'élaboration de projets

2

Description

Afin d'élargir les réponses apportées aux besoins des personnes immigrantes, la direction de l'organisme peut décider d'élaborer un projet en lien avec des défis ou des besoins particuliers d'intégration. Elle peut se faire accompagner par un agent de développement interne, par son équipe projet ou par un consultant externe.

Les projets peuvent s'inscrire dans différents cadres : mesures et programmes d'aide financière existants, demande d'un partenaire externe, appel de projets, etc.

Une fois le projet conçu et approuvé, un conseiller en intégration peut en assurer la mise en œuvre sous la supervision de la direction et avec la collaboration de l'agent de développement ou de l'équipe projet.

3

Contexte de réalisation

- > Sous la supervision de la direction, par un agent de développement interne ou externe ou une équipe projet, avec la collaboration de partenaires externes tels que des professionnels de la santé ou du milieu scolaire, des entreprises, des comités sectoriels de main-d'œuvre
- > En réponse à des défis particuliers d'intégration identifiés et documentés et pour élargir les réponses apportées aux besoins globaux des usagers
- > Dans le cadre d'un appel de projets, d'opportunités à saisir, d'un programme d'aide financière existant, d'une demande de partenaires, d'une nouvelle activité initiée par la direction de l'organisme

> **À l'aide :**

- > d'équipement et de matériel bureautique, de logiciels de la suite Microsoft 365, de logiciels de gestion numérique des dossiers, d'applications de gestion, de bases de données, du téléphone, d'un agenda, d'une messagerie électronique, de moteurs de recherche, de l'Internet, d'une plateforme collaborative (Teams, Zoom)
- > de documentation pertinente telle que l'appel de projets, de projets pilotes similaires, de la description des programmes d'aide financière visés, des gabarits fournis, de formulaires ou de fichiers Excel à remplir

> **En se référant :**

- > à la méthodologie de gestion de projet
- > aux mandats confiés et aux lignes directrices reçues
- > aux exigences, règles et procédures des programmes et des mesures d'aide financière visés
- > aux critères de sélection de l'appel de projets

4

Indicateurs généraux de performance attendue pour l'ensemble de la compétence

- > Respect des exigences et des procédures de l'organisme
- > Application adéquate de la méthodologie de gestion de projets
- > Proposition et développement de projets adaptés aux défis des personnes immigrantes et aux ressources disponibles
- > Respect des exigences de l'organisme et des programmes d'aide financière visés
- > Utilisation adéquate des logiciels de gestion de projets, de tableurs et d'autres outils
- > Capacité démontrée en matière d'initiative, d'autonomie, de travail d'équipe, de collaboration, de créativité, d'esprit d'analyse et de synthèse, de résolution de problèmes, de leadership
- > Communication écrite et orale claires et de qualité
- > Respect de la confidentialité et des règles d'éthique professionnelle

Éléments de compétence

5

A.

Recueillir et traiter de manière continue des informations utiles à l'élaboration de nouveaux projets (veille informationnelle)

B.

Déterminer le type d'activités à mettre en place

C.

Définir les objectifs du projet et les résultats attendus

Indicateurs particuliers de performance attendue

6

- > Mise en place de moyens utiles pour effectuer une veille et une diffusion adéquate au sein de l'organisme
- > Rassemblement des informations pertinentes à la conception du projet
- > Analyse et exploitation appropriées des résultats tirés de la veille
- > Utilisation et exploitation adéquates des sources d'information (programmes d'aide financière, besoins recensés par les collègues, etc.)
- > Identification de projets externes susceptibles de répondre aux besoins des usagers et des publics cibles
- > Recherche adéquate d'informations complémentaires si nécessaire
- > Prise en considération judicieuse des besoins, des enjeux et des défis des usagers, des personnes ciblées par le projet, des partenaires
- > Identification du public cible
- > Choix pertinent du type d'activités
- > Identification pertinente des programmes d'aide financière disponibles
- > Prise en considération suffisante des risques et des contraintes liés au projet (ampleur et portée, temps, ressources, coût, avantages et inconvénients, etc.)
- > Détermination judicieuse de l'objectif général et des objectifs spécifiques, réalistes et mesurables
- > Détermination claire des résultats attendus
- > Fixation d'indicateurs de performance précis (cibles)

Éléments de compétence 5	Indicateurs particuliers de performance attendue 6
<p>D. Planifier le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Description détaillée des étapes du projet et de la séquence de réalisation > Identification correcte des livrables > Établissement d'un échéancier réaliste et détaillé > Détermination précise des modalités d'évaluation du projet et de l'atteinte des cibles > Estimation juste des ressources humaines et matérielles nécessaires (qui, quoi et combien) > Prise en considération appropriée des ressources disponibles > Détermination des responsabilités des membres de l'équipe > Détermination de stratégies efficaces de promotion et de recrutement des usagers et des personnes ciblées, alignées sur les cibles à atteindre > Prévision suffisante des risques associés au projet et du contrôle des changements
<p>E. Élaborer le plan financier du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Estimation juste des ressources financières nécessaires > Distribution appropriée du budget en fonction des phases, des catégories de dépenses et de la nature des tâches à accomplir pour la réalisation du projet > Détermination des méthodes de suivi et de contrôle des coûts du projet (réalisation du projet dans les limites du budget prévu) > Prévision suffisante des risques associés au projet
<p>F. Rédiger le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Description claire de l'origine du projet, de son contexte et de la problématique à résoudre > Rédaction structurée du projet > Présence de tous les éléments pertinents (exhaustivité) > Rédaction claire et compréhensible > Mise en valeur des retombées, des impacts, de la cohérence avec les besoins et les problématiques identifiés
<p>G. Soumettre le projet pour approbation</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Présentation claire du projet > Développement d'un argumentaire solide > Approbation par l'équipe de direction et par le conseil d'administration > Obtention de l'aide financière requise > Proposition de solutions de rechange et ajustements pertinents au projet
<p>H. Superviser la mise en œuvre du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Promotion adéquate du projet dans l'organisme > Participation active aux réunions de travail > Contribution à la sélection d'un chargé de projets et de partenaires utiles à la réalisation du projet > Transfert adéquat des informations à l'équipe de mise en œuvre du projet > Mobilisation adéquate des parties prenantes (internes et externes) > Collaboration judicieuse à une gestion adéquate des contraintes, des coûts, du respect de l'échéancier et de l'atteinte des cibles > Conseils éclairés à l'équipe de mise en œuvre
<p>I. Évaluer sa pratique en matière d'élaboration de projets</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Réflexion critique sur ses façons de faire > Appréciation juste de sa pratique > Détermination de moyens concrets pour améliorer sa pratique

Remerciements

Le CACI tient à exprimer sa gratitude envers les membres du comité de pilotage de l'organisme ICI et de l'organisme AIEM, 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 « Référentiel de compétences ».

Grâce à votre collaboration et votre soutien, nous sommes confiants que ce « Référentiel de compétences » aura un impact significatif sur notre travail et aidera les individus à développer davantage leurs compétences et à atteindre leurs objectifs d'intégration.

Nous tenons à vous remercier sincèrement pour votre précieuse contribution et votre engagement envers cette initiative. Votre participation active a été essentielle à la réalisation de ce projet exceptionnel et nous sommes reconnaissants de pouvoir compter sur votre soutien continu.

Nous remercions également les consultants, Mme Monique Deslauriers, M. Yves Larocque et M. Yves Jutras, pour leur apport à la réalisation du Référentiel de compétences.

Encore une fois, merci du fond du cœur pour votre implication et votre travail acharné. Votre dévouement est véritablement apprécié et nous sommes honorés de collaborer avec vous.



La réalisation du Référentiel de compétences des conseillers en intégration des personnes immigrantes a été financé par le gouvernement du Québec dans le cadre du Programme Évolution-Compétences Futures financée 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Avec la participation financière de :



caci-bc.org/referentiel-competences





Contact

info@caci-bc.org
514 856-3511

caci-bc.org/referentiel-competences