

Lucerne, septembre 2017

Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration (CoSi)

## Conseil individuel dans le domaine de l'intégration

### Recommandations pour le contrôle et l'amélioration de la qualité

Ce document a été élaboré par un groupe de travail germanophone de la CoSi.<sup>1</sup>

Andrea Kälin	komin - Kompetenzzentrum für Integration
Cristiana Baldauf	Integrationsförderung Stadt Zürich
Irene Rüesch	Fachstelle Integration Kanton Graubünden
Patrizia Kamm	FABIA Luzern
Renate Haldemann	Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen Bern (Isa)
Christian Hadorn	Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen Bern (Isa)
Stanislava Racic	Anlaufstelle Integration Aargau (AIA)
Nilgün Kieser	GGG Migration
Lokman Ramadani	Integrationsförderung Stadt Winterthur
Enisa Bleiker	komin - Kompetenzzentrum für Integration
Dunja Furrer	Bureau CoSi

Animation :  
Ricarda Ettlín, socialdesign SA

---

<sup>1</sup> Face à la diversité des pratiques dans les cantons et services spécialisés, des choix ont dû être effectués. Ce document n'a pas la prétention d'être exhaustif, mais de lancer des réflexions et proposer quelques axes de travail.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Contexte.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Types et contenus du conseil .....</b>	<b>3</b>
2.1	Types de conseil .....	4
2.1.1	Entretiens d'information .....	4
2.1.2	Conseil bref .....	4
2.1.3	Consultation sur la durée.....	5
2.2	Contenus du conseil .....	6
2.2.1	Consultation sociale .....	6
2.2.2	Conseil juridique de base.....	6
2.2.3	Conseil en matière de protection contre la discrimination.....	6
2.2.4	Entretien de primo-information .....	6
2.2.5	Evaluation de l'intégration.....	6
<b>3</b>	<b>Champ de compétence des Services spécialisés dans l'intégration.....</b>	<b>7</b>
3.1	Groupe cible .....	7
3.2	Délimitation du conseil entre Services spécialisés à l'intégration et structures ordinaires	8
<b>4</b>	<b>Contrôle de la qualité par l'orientation des personnes.....</b>	<b>8</b>
4.1	Contrôle de la qualité par l'orientation .....	8
4.2	Coordination des cas .....	9
<b>5</b>	<b>Normes de qualité .....</b>	<b>9</b>

## Index des tableaux

Tableau 1:	Description des entretiens d'information.....	4
Tableau 2:	Description du conseil bref .....	5
Tableau 3:	Description du conseil approfondi .....	5
Tableau 4:	Normes et indicateurs de qualité .....	10

# 1 Contexte

La Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration (CoSi) a, entre autres, pour but la promotion de l'information entre ses membres, le partage d'expériences et l'échange sur des questions d'intégration, ainsi que l'élaboration des outils en vue d'améliorer la qualité du conseil.

Les Services spécialisés dans l'intégration (cantonaux, communaux, ONG) ont, dans le cadre de la promotion de l'intégration spécifique, la mission de proposer des prestations que les structures ordinaires ne peuvent pas (ou pas encore) fournir.<sup>2</sup> Un grand nombre d'entre eux offrent des prestations de conseil individuel en complément de celles des structures ordinaires.

Un groupe de travail composé de membres de la CoSi (spécialistes issus de la pratique) a abordé les questions suivantes lors de plusieurs réunions :

- Que signifie un conseil professionnel dans le travail d'intégration ?
- De quelles conditions-cadres a-t-on besoin pour garantir une bonne qualité de conseil ?
- Comment et où le conseil individualisé dans le cadre du travail d'intégration se distingue-t-il d'autres formes de conseils ?

Le présent document rassemble les résultats des échanges des spécialistes, afin de permettre un transfert de savoirs au-delà du groupe de travail.

La description des types de conseils et de leurs différents contenus, des champs de compétence et des processus d'orientation des personnes demanderesse a dessiné les bases d'une notion commune du conseil dans le travail d'intégration. Les normes et indicateurs de qualité reposent sur ces réflexions préalables ; une liste les énumère au chapitre 5.

## **Quel est l'objectif du document ?**

Ce document sert de guide. Il offre une base pour la conception de l'activité de conseil et le contrôle de la qualité. La manière d'utiliser les normes de qualité est laissée à l'initiative de chaque Service spécialisé dans l'intégration et elle s'adapte aux situations locales.

## **A qui s'adresse le document ?**

Le présent document s'adresse aux Services spécialisés dans l'intégration – qui, dans le cadre de leur activité, proposent des conseils à des particuliers – ainsi qu'à leurs collaboratrices et collaborateurs dans ce domaine.

# 2 Types et contenus du conseil

Ce chapitre décrit les types et différents contenus du conseil qui sont actuellement pratiqués dans les Services spécialisés dans l'intégration ; il ouvre ainsi la voie à une compréhension commune de cette activité. Les Services spécialisés utilisent des termes différents pour désigner les types de conseils. Le groupe de travail a cherché des points communs et propose l'utilisation d'une terminologie qu'il faudra « traduire » selon le vocabulaire propre aux différents Services spécialisés.

<sup>2</sup> Les Services spécialisés dans l'intégration conseillent aussi des administrations et des écoles selon leur contrat de prestation. Le conseil de ces groupes cibles n'est pas l'objet du présent document, centré sur le conseil aux particuliers.

## 2.1 Types de conseil

Sur le plan formel, on peut distinguer trois types de conseils :

- Entretiens d'information.
- Conseils brefs.
- Conseils approfondis.

Les formes de conseil se distinguent par : leur durée, le nombre d'entretiens, les discussions préliminaires et la façon de traiter les demandes spécifiques des personnes demanderesse. Les frontières ne sont pas toujours claires et les différents types de conseils peuvent se mélanger. Il convient de clarifier les questions de protection des données dans chacune des trois formes de conseil.

### 2.1.1 Entretiens d'information

Les Services spécialisés fournissent des informations sur des questions de différente nature. En règle générale, il s'agit de la transmission d'informations générales.

Tableau 1: Description des entretiens d'information

Description	Expérience pratique des Services spécialisés dans l'intégration
Brève description	Informations de caractère général (sans prendre en compte la situation spécifique de la personne).
Durée	Entretien de 5 à 10 minutes.
Nombre de contacts par cas	Un seul.
Cadre de communication	Téléphone. Courriel. Guichet (face à face).
Anonymat	Généralement garanti. (Les données personnelles de la personne ne sont pas enregistrées).
Statistiques	Le recensement des entretiens d'information est réalisé différemment selon les Services spécialisés et les directives cantonales. Tous les Services spécialisés n'intègrent pas les entretiens d'information à leurs statistiques.

### 2.1.2 Conseil bref

Les conseils brefs sont en principe uniques. Les conseillères ou conseillers définissent les requêtes spécifiques des personnes avec ces dernières (en posant des questions), fournissent une réponse personnalisée aux questions et, au besoin, effectuent des recherches. Les conseils brefs prennent donc en compte la situation spécifique des personnes demanderesse.

Une orientation des personnes a souvent lieu dans ce cadre. On vérifie si le Service spécialisé peut mener la consultation, ou alors s'il est nécessaire ou opportun de diriger la personne vers une structure ordinaire ou un autre service spécialisé (voir aussi le chapitre 4 sur l'orientation).

Il existe un large consensus sur la dénomination de cette forme de conseil. Parfois, on ne fait aucune distinction avec l'entretien d'information.

Tableau 2: Description du conseil bref

Description	Expérience pratique des Services spécialisés dans l'intégration
Brève description	Réponse à des questions simples selon la spécificité de la situation spécifique des personnes.
Durée	Entretien de 15 à 20 minutes.
Nombre de contacts par cas	Un seul. (Par sujet. Il peut arriver que la personne s'adresse à plusieurs reprises au Service spécialisé pour des conseils brefs sur des sujets différents.)
Cadre de communication	Guichet (face à face). Courriel. Téléphone (très fréquemment). Parfois aussi salle de consultation (face à face).
Anonymat	N'est garanti que lorsqu'aucun rendez-vous ne doit être convenu. Sitôt qu'un rendez-vous a été fixé, il faut enregistrer les données personnelles de la demanderesse ou du demandeur.
Statistiques	Les conseils brefs sont généralement intégrés dans les statistiques des Services spécialisés. Les données personnelles ne seront enregistrées qu'en cas de rendez-vous.

### 2.1.3 Consultation approfondie avec ou sans suivi

Dans le cadre d'un conseil approfondi, il y a un ou plusieurs entretien(s) de conseil détaillé(s) avec la personne. La conseillère ou le conseiller prend en compte la situation spécifique de la personne (bilan personnel), apporte son aide pour différentes tâches (par ex. remplir un formulaire, expliquer une lettre, etc.) et effectue des recherches si nécessaire.

Tableau 3: Description de la consultation sur la durée

Description	Expérience pratique des Services spécialisés dans l'intégration
Brève description	En règle générale, conseil de la personne lors de plusieurs séances pour traiter de questions complexes.
Durée	Séances de 45 à 60 minutes.
Nombre de contacts par cas	1 à 5 rencontres (selon le contrat de prestations avec le canton). Parfois illimité.
Cadre de communication	Salle de consultation (face à face).
Anonymat	Les données personnelles de la demanderesse ou du demandeur sont enregistrées.
Statistiques	Les consultations sur la durée sont en principe intégrées aux statistiques du Service spécialisé, y compris les données personnelles.

Certains Services spécialisés disposent de mandats de conseil sans limitation du nombre de séances et peuvent accompagner les personnes sur une plus longue durée. En règle générale, on constitue un dossier qui documente le déroulement des consultations.

## 2.2 Contenus du conseil

Les Services spécialisés dans l'intégration proposent différentes offres de conseil, dont les contenus dépendent des contrats de prestation. Les contenus les plus fréquents sont les suivants :

### 2.2.1 Consultation sociale

La consultation sociale est l'activité centrale des Services spécialisés dans l'intégration en matière de conseil. Les personnes bénéficient d'informations et de conseils sur des questions spécifiques de la migration et de l'intégration. Les mandats de conseil ont un champ d'application plus ou moins vaste selon les Services spécialisés et les contrats de prestation. Dans le cadre de la consultation sociale, il peut arriver que soient offerts des conseils approfondis sous la forme d'une première évaluation (par ex. au sujet de problèmes conjugaux). Des conseils spécialisés de plus grande ampleur ou complexité restent de la compétence des autres services spécialisés.

### 2.2.2 Conseil juridique de base

Les Services spécialisés dans l'intégration offrent un conseil juridique de base (par ex. loi sur les étrangers, droit matrimonial et droit du divorce, droit des assurances sociales, droit de la protection de l'adulte et de l'enfant). Ils apportent une réponse à des questions simples, dans l'esprit d'une transmission de l'information ; pour des analyses et conseils complexes, ils orientent vers des services dont le personnel est formé en conséquence. Ils n'accompagnent aucun recours, mais peuvent toutefois aider les personnes à « faire entendre leur voix ».

### 2.2.3 Conseil en matière de protection contre la discrimination

Certains Services spécialisés dans l'intégration ont un mandat de conseil pour les questions de discrimination raciale. D'une part, ils enregistrent les cas de discrimination pour la base de données nationale DoSyRa. D'autre part, ils sont à l'écoute des victimes de discrimination raciale et leur indiquent différentes possibilités d'entamer des démarches contre la discrimination. Ils accompagnent parfois les victimes de discrimination dans des procédures non judiciaires.

### 2.2.4 Entretien de primo-information

L'entretien de primo-information est souvent requis, sinon recommandé par les autorités. En fonction des services, il peut être collectif ou individuel. L'objet de la discussion est plutôt la transmission d'informations essentielles pour un bon départ dans la vie en Suisse et la réponse à d'éventuelles questions. La primo-information fait partie des programmes cantonaux d'intégration (PIC).

La pratique de l'entretien de primo-information est règlementée différemment selon les cantons. Les entretiens de primo-information sont parfois obligatoires, mais pas dans tous les cantons. En outre, ils existent différents moyens de les mener :

- Entretien individuel sur rendez-vous.
- Réunion d'information.
- Information au guichet d'accueil.

### 2.2.5 Evaluation de l'intégration

Les Services spécialisés de certains cantons sont tenus de procéder à des évaluations des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. En cas de besoin de soutien plus élevé, ces évaluations se déroulent en lien avec les entretiens de primo-information. Elles ne concernent que les personnes originaires d'Etats tiers (hors UE/AELE) et sont obligatoires.

L'évaluation permet de définir des mesures d'intégration. Celles-ci touchent souvent à l'apprentissage de la langue. Ces mesures d'intégration doivent obligatoirement être suivies. Si ce n'est pas le cas, le Service spécialisé informe le Service cantonal des migrations. Il assume ainsi non seulement une fonction de conseil, mais aussi de contrôle. Les particularités de l'évaluation de l'intégration changent donc les conditions-cadres de la consultation, qui – dans les autres situations – repose essentiellement sur une participation volontaire et ne prévoit pas de sanctions.

## 3 Champ de compétence des Services spécialisés dans l'intégration

Le domaine de compétence des Services spécialisés peut-être décrit sur la base des pratiques actuelles : l'encouragement de l'intégration est une mission fondamentale des structures ordinaires<sup>3</sup>, complétée par un encouragement spécifique de l'intégration. Ce dernier doit combler les lacunes et faciliter l'accès aux offres des structures existantes, sans toutefois s'y substituer. Les Services spécialisés agissent dans le cadre de l'encouragement spécifique de l'intégration et complètent ainsi les structures ordinaires.

En matière de conseil aux particuliers, les Services spécialisés accomplissent principalement une fonction de point de premier contact pour les personnes venant de l'étranger<sup>4</sup>. Ils informent et conseillent en fonction des besoins et cherchent, avec les personnes, des solutions à leurs questions. Les Services spécialisés accompagnent selon les offres et procédures qui leur sont propres. L'une des missions des Services spécialisés dans l'intégration consiste à expliquer les différents systèmes suisses (école, santé, marché du travail, logement, etc.). L'objectif est de faciliter l'accès des personnes aux structures ordinaires et de leur permettre par la suite de trouver par elles-mêmes des réponses à leurs problématiques.

Les conseillères et conseillers sont confrontés à des questions très différentes. Celles-ci concernent toutes les sphères de la vie, par ex. le séjour, l'apprentissage de la langue locale, le couple et la famille, l'éducation, l'école, la santé, le travail et la formation, les finances, les assurances, le logement, les loisirs.

La suite du chapitre décrit la compétence des Services spécialisés dans le domaine du conseil individuel à travers la définition du groupe cible et des réflexions sur les limites avec les autres offres de conseil.

### 3.1 Groupe cible

L'offre de conseil des Services spécialisés est ouverte à toutes celles et à tous ceux qui ont des questions sur l'intégration et la migration. La compétence des Services spécialisés dépend souvent du lieu de domicile des personnes demanderesse de conseil. Les Services spécialisés conseillent les personnes dans leur zone géographique de compétence, généralement sur la base des contrats de prestations conclus avec les autorités cantonales et communales.

En outre, le statut de séjour de la personne demanderesse de conseil peut jouer un rôle dans l'accès au conseil. Par ex., certains Services spécialisés n'offrent pas de conseils aux requérant-e-s d'asile (permis N). Pour d'autres services, il est, au contraire, primordial que les offres de conseil soient ouvertes à tou-te-s.

---

<sup>3</sup><https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/themen/integration/foerderung/koordinationsauftrag.html> (15.3.2017).

<sup>4</sup>Mandat d'information selon l'art. 57 LE.

## **3.2 Délimitation du conseil entre Services spécialisés à l'intégration et structures ordinaires**

Les Services spécialisés ne se considèrent pas comme compétents pour des conseils spécifiques proposés par d'autres institutions ou par les structures ordinaires dans le cadre d'obligations légales (par ex. aide sociale financière, addictions, conseils psychosociaux de longue durée comme les conseils conjugaux ou familiaux, désendettement, conseils fiscaux, orientation professionnelle, mise en œuvre de thérapies, questions relatives aux procédures juridiques de l'asile).

Les personnes sont souvent orientées par les structures ordinaires (autres institutions spécialisées, communes, etc.) vers les Services spécialisés en raison de problèmes de compréhension linguistique. Ceux-ci pourraient cependant être résolus par les structures ordinaires elles-mêmes, avec l'aide d'un-e interprète.

En pratique, on peut se demander quand il est nécessaire de transférer des personnes qui font appel aux Services spécialisés dans l'intégration vers d'autres institutions spécialisées. Et vice-versa. De manière générale, le bureau de conseil du Service spécialisé ne doit pas se substituer à l'offre de conseil des structures ordinaires. Le sujet de l'orientation des personnes vers un service ou un autre est donc particulièrement important (voir le chapitre 4).

En raison de différentes situations pratiques, il subsiste des incertitudes quant à la délimitation des compétences respectives. Les offres de conseil individuel des Services spécialisés sont souvent assez proches de celles des prestations de conseil des structures ordinaires. On note également de grandes différences cantonales dans les contrats de prestations pour le conseil individualisé. Enfin, le domaine de compétence de chacun évolue en lien avec l'évolution de l'offre de conseil des structures ordinaires.

# **4 Contrôle de la qualité par l'orientation des personnes**

L'une des missions des Services spécialisés consiste à fournir aux personnes des conseils de qualité et à leur faciliter l'accès aux prestations des structures ordinaires. L'orientation prend dès lors une importance particulière ; elle est donc traitée dans ce chapitre distinct.

## **4.1 Contrôle de la qualité par l'orientation**

Dans le cadre de l'orientation, le personnel de conseil détermine s'il mène ou poursuit le conseil lui-même, ou si un transfert à un service spécialisé ou à un autre service des structures ordinaires s'avère nécessaire. Il convient de procéder à une vérification formelle et matérielle des champs de compétence<sup>5</sup> respectifs. L'orientation peut intervenir à n'importe quel moment du conseil. Elle inclut différentes procédures, en fonction de la complexité et de la durée des évaluations avant un transfert, et elle s'applique à toutes les formes de conseil.

Il arrive que les personnes qui consultent soient « renvoyées » au service qui les a orientées vers le Service spécialisé dans l'intégration, lorsque ce dernier n'est pas compétent en la matière. Cette orientation « à rebours » n'est en principe pas souhaitable, car elle représente un désagrément et un surcoût aussi bien pour la personne que pour les services concernés. Dans ce sens, il vaut mieux déterminer en amont le processus d'orientation ainsi que le domaine de compétence de chacun (Services spécialisés, structures ordinaires).

L'activité d'orientation pose différentes exigences aux professionnel-le-s du conseil et à l'organisation qui les emploie :

---

<sup>5</sup> Formelle: localisation ; matérielle: contenu et technique.



- *Personnel de conseil* : l'orientation, particulièrement pour les demandes complexes, requiert une excellente connaissance des différentes thématiques liées à l'intégration, des compétences des différents services et des prestations des structures ordinaires.
- *Organisation* : une condition importante pour une orientation compétente est la mise en réseau et la définition de la collaboration avec les autres services. Cela inclut des procédures internes claires et des outils adaptés (aperçu des offres existantes, etc.).

L'orientation nécessite un accompagnement de qualité. Les collaboratrices et collaborateurs des Services spécialisés qui orientent les personnes doivent être formés, en particulier celles et ceux qui assurent les fonctions d'orientation aux guichets d'accueil dans le cadre d'entretiens d'information ou de conseils.

## 4.2 Coordination des cas

Face à la spécialisation croissante et à la délimitation de différentes offres, de nombreux Services spécialisés constatent des lacunes dans les questions de coordination. Dans des situations complexes, il est courant que de nombreux partenaires soient impliqués, alors que l'optimisation des interfaces et la coordination des situations à gérer ne sont pas toujours clairement définies. L'expérience montre qu'un travail de réseau est indispensable pour conseiller efficacement les personnes, éviter les doublons et la perte de temps. Il est souvent difficile de garder à l'esprit une vue d'ensemble des différentes procédures et processus des structures ordinaires. Les Services spécialisés n'ont généralement pas de mandat pour la coordination des situations.

## 5 Normes de qualité

Les tableaux suivants détaillent les normes de qualité et les indicateurs définis pour le travail de conseil dans le domaine de l'intégration<sup>6</sup>. Il s'agit de normes concernant la qualité de la structure et des processus, hormis la norme n° 12, qui définit la qualité des résultats.

Les normes de qualité de la structure et des processus garantissent que toutes les conditions sont fournies pour un conseil de bonne qualité. La norme pour la qualité des résultats renseigne quant à l'obtention d'un conseil de bonne qualité. Dans la mesure où l'examen de la qualité des résultats demande du temps et de l'énergie, une seule norme a été définie.

---

<sup>6</sup> Les normes de qualité et indicateurs s'appuient sur les travaux du SLR : document : « Qualité des prestations de conseil dans le domaine de la protection contre la discrimination » (2016). Certains des critères du SLR ont été repris tels quels, d'autres adaptés au mode de conseil du travail d'intégration. D'autres normes ont été introduites en raison des exigences spécifiques de l'activité de conseil dans le domaine de l'intégration.

Tableau 4: Normes et indicateurs de qualité

N°	Normes de qualité	Indicateurs de qualité
	Quand la prestation est-elle considérée de qualité ?	A quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint ?
1	Ce qui doit être compris par « <u>conseil</u> » au sein du centre de consultation est clair et défini par écrit, de même que les prestations prévues à cet effet.	<p>1.1 Le groupe cible du centre de consultation a été délimité.</p> <p>1.2 La prestation de conseil est adaptée au groupe cible.</p> <p>1.3 Les objectifs de l'activité de conseil ont été définis.</p> <p>1.4 Le centre de consultation précise les formes de conseil qu'il propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien d'information.</li> <li>▪ Conseil bref.</li> <li>▪ Conseil approfondi.</li> </ul> <p>1.5 Les offres/buts dépassant éventuellement le contrat de prestation du centre de consultation ont été clairement délimités.</p> <p>1.6 Les dispositions en matière de protection des données, de secret professionnel et de confidentialité des données ont été consignées par écrit<sup>7</sup>.</p> <p>1.7 Le cadre de l'activité de conseil a été défini (téléphone, personnel, voie électronique, etc.).</p> <p>1.8 Les contenus de l'offre de conseil sont définis.</p> <p>1.9 Le domaine de compétence pour le conseil du Service spécialisé dans l'intégration est défini ou bien délimité, par rapport à d'autres services des structures ordinaires.</p>
2	L' <u>accès</u> à l'offre de conseil est assuré pour le groupe cible.	<p>2.1 Le centre de conseil est ouvert à toutes les personnes demanderesse de conseil appartenant au groupe cible.</p> <p>2.2 Le centre de conseil propose des prises de contact personnelles, par téléphone et/ou par écrit.</p> <p>2.3 Le centre de conseil est facilement atteignable ou, selon le concept de consultation, propose des permanences mobiles pour mieux atteindre son public cible dans son lieu de vie.</p> <p>2.4 Les horaires d'ouverture du centre de conseil sont en adéquation avec ses objectifs.</p> <p>2.5 En cas de barrières linguistiques, le centre de conseil assure la compréhension des informations et leur traduction.</p>
3	Le <u>déroulement</u> du processus de conseil est défini et consigné par écrit.	<p>3.1 L'activité de conseil s'effectue selon des étapes claires : enregistrement de la situation ou orientation, analyse de la situation, objectifs et processus, suivi, conclusion, évaluation.</p> <p>3.2 Si nécessaire, le soutien technique d'autres services spécialisés est sollicité.</p> <p>3.3 Le but, l'étendue, la durée et les coûts éventuels du conseil sont clarifiés dès le début du conseil avec la personne.</p> <p>3.4 Le centre de conseil gère consciencieusement la conclusion d'un cas ou l'orientation des personnes.</p>

<sup>7</sup> Le contenu des entretiens de conseil et l'ensemble des données personnelles sont soumis au devoir de confidentialité. Les dispositions en vigueur sur la protection des données seront respectées.

N°	Normes de qualité	Indicateurs de qualité
	Quand la prestation est-elle considérée de qualité ?	A quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint ?
		<p>3.5 Les outils et les documents d'information à utiliser dans la prestation de conseil sont définis.</p> <p>3.6 Le mode de documentation du cas est défini (gestion des dossiers, etc.).</p>
4	Le <u>déroulement</u> du processus d'orientation des personnes est défini et documenté.	<p>4.1 La compétence et le processus d'orientation sont déterminés avec les différentes institutions partenaires (structures ordinaires, autres partenaires).</p> <p>4.2. Le service spécialisé dans l'intégration développe ses relations avec les autres institutions partenaires, de manière prospective et régulière. Il s'informe des évolutions des prestations.</p> <p>4.3 Des outils concrets sont disponibles pour aider le processus d'orientation des personnes (par ex. aperçu des offres des structures ordinaires).</p> <p>4.4 Si la personne concernée est ou a déjà été conseillée par un autre centre, le centre de consultation, avec l'accord de la demandeuse ou du demandeur, prend contact avec ce centre et détermine la compétence.</p> <p>4.5 Si le centre de conseil ne peut proposer aucune aide adaptée ou si la requête de la personne ne rentre pas dans son domaine de compétence, la personne concernée sera réorientée vers un service compétent.</p>
5	La prestation de conseil est destinée à élargir les <u>possibilités d'action</u> des personnes.	<p>5.1 La conseillère ou le conseiller dispose de connaissances approfondies du système suisse et connaît les offres locales d'intégration et des structures ordinaires.</p> <p>5.2 Au cours de la prestation de conseil, les possibilités d'action sont évaluées en donnant la priorité aux besoins concrets et aux questions de la personne.</p> <p>5.3 La conseillère ou le conseiller facilite l'accès aux offres des structures ordinaires pour les personnes demandeuses. Il identifie les prestations adaptées à des besoins qui ne seraient pas exprimés.</p> <p>5.4 La personne demanderesse choisit elle-même l'option d'action qu'elle veut mettre en place<sup>8</sup>.</p>
6	Les prestations de conseil sont fournies exclusivement par des personnes disposant des <u>compétences</u> requises comme la formation initiale, l'expérience, la formation permanente ou la formation continue dans le domaine du conseil et du <i>coaching</i> .	<p>6.1 La conseillère ou le conseiller dispose d'une formation dans le domaine du conseil ou social, ou une formation équivalente<sup>9</sup>.</p> <p>6.2 La conseillère ou le conseiller acquiert de l'expérience au fur et à mesure de son activité<sup>10</sup>.</p> <p>6.3 Les qualifications professionnelles de la conseillère ou du conseiller sont adaptées aux formes de conseil fournies.</p> <p>6.4 La conseillère ou le conseiller est capable de réfléchir sur son rôle, son attitude, ses privilèges ainsi que sur les limites personnelles et structurelles de son action.</p>

<sup>8</sup> Exception: en cas de prestations de conseils ayant un caractère impératif, certaines mesures doivent obligatoirement être appliquées (par ex. dans le cadre d'évaluation d'intégration).

<sup>9</sup> Concerne principalement les deux formes de conseil suivantes: conseil bref et conseil approfondi.

<sup>10</sup> Concerne principalement les deux formes de conseil suivantes: bref et approfondi.

N°	Normes de qualité	Indicateurs de qualité
	Quand la prestation est-elle considérée de qualité ?	A quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint ?
		<p>6.5 La conseillère ou le conseiller suit régulièrement des cours de perfectionnement, s'informe des nouvelles offres et lit la presse spécialisée.</p> <p>6.6 La conseillère ou le conseiller dispose de compétences transculturelles<sup>11</sup>.</p>
7	La conseillère ou le conseiller se remet en question et réfléchit suite à des difficultés.	<p>7.1 Le centre de conseil a pris des mesures pour permettre des temps de réflexions et d'auto-analyse en cas de conflits dans le cadre du processus de conseil.</p> <p>7.2 Des interventions ont régulièrement lieu.</p> <p>7.3 La conseillère ou le conseiller bénéficie régulièrement d'une supervision professionnelle personnelle par un-e expert-e.</p>
8	Un système de <u>gestion de la qualité</u> a été mis en place <sup>12</sup> .	<p>8.1 Le mode de gestion du personnel adopté garantit que les qualifications des conseillères ou conseillers font régulièrement l'objet d'un contrôle.</p> <p>8.2 La qualité des prestations de conseil est régulièrement contrôlée.</p> <p>8.3 La direction prend les mesures appropriées en cas d'identification d'un potentiel d'amélioration.</p>
9	L'attitude de partialité et sa signification sont claires pour tous les groupes acteurs.	<p>9.1 La conseillère ou le conseiller sait quand et comment elle ou il peut se positionner dans le cadre du conseil.</p> <p>9.2 Le rôle du Service spécialisé et sa possibilité d'intervenir avec partialité sont clairs pour les organisations responsables/institutions chargées du financement (cantons, communes, etc.).</p>
10	La sécurité de la conseillère ou du conseiller est garantie.	<p>10.1 Le Service spécialisé dispose d'un concept de la sécurité.</p> <p>10.2 Les conseillères et conseillers sont formés en matière de sécurité.</p> <p>10.3. Les conseillères et conseillers sont formés pour traiter des situations difficiles (conflits, pressions, ...)</p>
11	Le Service spécialisé gère de manière active la mise en réseau et le positionnement vis-à-vis de l'extérieur.	<p>11.1 Le positionnement et la compétence du Service spécialisé sont clairement communiqués.</p> <p>11.2 Le Service spécialisé assume des missions de coordination, de coopération et de mise en réseau, et il crée les instruments appropriés.</p> <p>11.3 Les activités de mise en réseau sont effectuées régulièrement.</p>
12	La prestation de conseil est orientée vers les ressources, compétente et efficace.	<p>12.1 Les personnes sont informées de manière ciblée en fonction de leurs besoins. Elles sont orientées vers les services compétents et des pistes d'action leur sont présentées.</p> <p>12.2 Les conseillères et conseillers s'assurent que les personnes demandresses aient bien compris leurs options d'action. Les informations sont traduites si nécessaire.</p>

<sup>11</sup> Pour la définition de la notion de compétences transculturelles, se reporter au document de discussion de la CoSi: *Compétences transculturelles: recommandations pour la conception de formation* ([www.kofi-cosi.ch/franz/fachzirkel](http://www.kofi-cosi.ch/franz/fachzirkel)).

<sup>12</sup> Cela implique une application systématique et une vérification périodique, de même que l'introduction des mesures d'amélioration nécessaires concernant les critères de qualité définis et non un système de gestion de la qualité pouvant être certifié.

N°	Normes de qualité	Indicateurs de qualité
	Quand la prestation est-elle considérée de qualité ?	A quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint ?
		<p>12.3 Une approche orientée sur les ressources est sous-jacente à l'activité de conseil. Les besoins sont définis avec les personnes.</p> <p>12.4 Les personnes sont satisfaites de la prestation de conseil.</p> <p>12.5 Les personnes trouvent les conseils utiles.</p> <p>12.6 Les plaintes éventuelles sont enregistrées et analysées.</p>