

Lucerne, le 9 mai 2017

La Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration CoSi

Conseil individuel dans le domaine de l'intégration

Recommandations pour le développement et de la garantie de la qualité

Document élaboré par un groupe de travail de la CoSi

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

Modération
Ricarda Ettlin, socialdesign SA

Table des matières

1	Contexte	3
2	Formes et contenus de l'activité de conseil	3
2.1	Formes de conseil	4
2.1.1	Entretiens d'information	4
2.1.2	Conseil bref	4
2.1.3	Conseils approfondis	5
2.2	Contenu des conseils	6
2.2.1	Conseils en matière sociale.....	6
2.2.2	Conseils juridiques à bas seuil	6
2.2.3	Conseils dans la protection contre la discrimination	6
2.2.4	Entretiens de primo information	6
2.2.5	Evaluations d'intégration (assessment).....	7
3	Champ de compétence des Services spécialisés Intégration	7
3.1	Groupe cible	7
3.2	Délimitation par rapport aux offres de conseil des structures ordinaires	8
4	Garantie de la qualité par l'orientation des client-e-s	8
4.1	Exigences requises pour l'activité d'orientation	9
4.2	Coordination des cas	9
5	Standards de qualité	9

Index des tableaux

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

1 Contexte

La Conférence suisse des Services spécialisés dans l'intégration (CoSi) a entre autres pour but de promouvoir l'information mutuelle entre ses membres, le partage d'expérience et l'échange sur des questions concernant l'intégration et d'élaborer des outils en vue d'améliorer la qualité.

Les Services spécialisés Intégration ont, dans le cadre de la promotion de l'intégration spécifique, la mission de proposer des prestations qui ne peuvent pas ou pas encore être fournies par les structures ordinaires. Cela concerne aussi le domaine des conseils aux personnes¹. De nombreux Services spécialisés Intégration offrent de telles prestations de conseil en complément de celles des structures ordinaires.

Un groupe de travail composé de membres de la CoSi (expert-e-s issus de la pratique) a abordé les problématiques suivantes lors de plusieurs réunions :

- Que signifie l'activité professionnelle de conseil dans le travail d'intégration ?
- De quelles conditions cadres a-t-on besoin pour pouvoir fournir une bonne qualité dans l'activité de conseil ?
- Comment et où l'activité de conseil individuel dans le cadre du travail d'intégration se distingue-t-elle d'autres formes de conseils ?

Le présent document rassemble par écrit les résultats des échanges des expert-e-s pour permettre un transfert de savoir au-delà du groupe de travail.

Avec la description des formes et contenus de l'activité de conseil, du champ de compétence et du processus d'orientation des client-e-s, on a élaboré les fondements d'une conception commune de l'activité de conseil dans le travail d'intégration. Les standards de qualité et indicateurs figurant sous la forme d'une check-list au chapitre 5 se fondent sur ces réflexions préalables.

Utilisation du document

Ce document sert de guide d'orientation. Il offre une base pour la conception de l'activité de conseil et le contrôle de qualité. La manière dont laquelle les standards de qualité sont utilisés est laissée à l'initiative de chaque Service spécialisé Intégration et s'adapte aux situations locales.

A qui s'adresse le document ?

Le présent document s'adresse aux Services spécialisés Intégration qui dans le cadre de leur activité proposent des conseils à des personnes individuelles et à leurs collaborateurs/trices dans ce domaine.

2 Formes et contenus de l'activité de conseil

Ce chapitre décrit les formes et contenus des activités de conseil qui sont actuellement pratiquées dans les Services spécialisés Intégration et ouvre ainsi la voie à une compréhension commune de cette activité. Différents termes sont utilisés par les services spécialisés pour désigner les formes de conseils. Le groupe de travail a cherché les points communs et propose l'utilisation de la terminologie indiquée ci-après tout en sachant que celle-ci devra être « traduite » dans leur propre vocabulaire par les différents Services spécialisés Intégration.

¹ Les Services spécialisés Intégration conseillent aussi des administrations et des écoles selon les contrats de prestation. Le conseil de ces groupes cibles n'est pas l'objet du présent document, qui est centré sur le conseil aux personnes individuelles.

2.1 Formes de conseil

Sur le plan formel, on peut distinguer trois formes de conseil différentes :

- Entretiens d'information
- Conseils brefs
- Conseils approfondis

Les formes de conseil se distinguent par rapport à plusieurs paramètres : durée du conseil, nombre d'entretiens, settings de communication et manières de traiter les demandes spécifiques des client-e-s. 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 Intégration fournissent des renseignements sur différentes questions. En règle générale il s'agit de la transmission d'informations générales sans prise en compte de la situation spécifique de la cliente ou du client.

On utilise les dénominations suivantes afin de décrire ces formes de conseil : (en français ?)

- Information et conseil bref
- Contact de courte durée
- Demandes (pour des informations par téléphone et e-mail)

Tableau 1: Description des entretiens d'information

Description	Expérience pratique des Services spécialisés Intégration
Brève description	Fourniture d'information de caractère général (sans prendre en compte la situation spécifique du/de la client-e)
Durée	Conversation de 5 à 10 minutes
Nombre de contacts par cas	Unique
Cadre de communication	Téléphone E-mail Au guichet (face à face)
Anonymat	Généralement garanti
Statistiques	Le recensement des entretiens d'information est géré de façon différente suivant les services spécialisés et les directives cantonales. Tous les services spécialisés n'enregistrent pas les entretiens d'information dans leurs statistiques.

2.1.2 Conseil bref

Les conseils brefs sont par principe uniques. Les conseiller-e-s définissent avec leurs client-e-s leurs demandes précises (en posant des questions), fournissent une réponse taillée sur mesure aux questions, et, au besoin, effectuent des recherches. Les conseils brefs prennent donc en compte la situation spécifique des client-e-s.

Une orientation des client-e-s est souvent effectuée dans le cadre du conseil bref. On vérifie si le Service spécialisé Intégration peut réaliser le conseil ou bien s'il est nécessaire ou opportun de le diriger vers un autre service spécialisé (voir aussi le chapitre 4 sur l'orientation).

Il y a un large consensus sur la dénomination de cette forme de conseil. Parfois, aucune différence n'est faite avec l'entretien d'information.

Tableau 2: Description du conseil bref

Description	Expérience pratique des Services spécialisés Intégration
Brève description	Réponse à des questions simples, en entrant dans la situation spécifique des client-e-s.
Durée	Conversation de 15 à 20 minutes.
Nombre de contacts par conseil	Unique (Par thème. Il peut arriver que le-la client-e s'adresse à plusieurs reprises pour des conseils brefs au service spécialisé sur des thèmes différents.)
Cadre de communication	Au guichet (face à face) E-mail Téléphone (très fréquemment) Parfois aussi salle de consultation (face à face)
Anonymat	N'est garanti que lorsqu'aucun rendez-vous ne doit être convenu. Dès qu'un rendez-vous a été fixé, les données personnelles des client-e-s doivent être enregistrées.
Statistiques	Les conseils brefs sont généralement enregistrés dans les statistiques des Services spécialisés Intégration. Les données personnelles des client-e-s ne seront enregistrées qu'en cas de rendez-vous.

2.1.3 Conseils approfondis

Dans le cadre d'un conseil approfondi, il y a un ou plusieurs entretien de consultation circonstanciés avec le-la client-e. Le personnel consultant prend en compte la situation spécifique du-de la client-e (bilan personnel), apporte son aide pour différentes tâches (par ex. remplir un formulaire, expliciter une lettre etc.) et effectue d'éventuelles recherches.

Concernant cette forme de conseil, il existe différentes dénominations selon les cantons ou les services spécialisés. Le conseil approfondi est par ailleurs conçu de façon différente et décrit avec les termes suivants: (en français ?)

- Conseil
- Conseil de suivi
- Conseil individuel
- Conseil personnel
- Aide sociale personnalisée
- Conseil en matière d'intégration
- Etc.

Tableau 3: description du conseil approfondi

Description	Expérience pratique des Services spécialisés Intégration
Brève description	En règle générale conseil du-de la client-e lors de plusieurs séances pour traiter de questions complexes.
Durée	Séances de 45 - 60 minutes
Nombre de contacts par cas	1-5 réunions (selon le contrat de prestations avec le canton) Parfois illimité
Cadre de communication	salle de consultation (face à face)
Anonymat	Les données personnelles du-de la client-e sont saisies
Statistiques	Les conseils approfondis sont toujours enregistrés dans les statistiques du Service spécialisé Intégration, y-compris les données personnelles du-de la client-e.

Certains Services spécialisés Intégration disposent de mandats de conseil sans limitation du nombre de séances et peuvent accompagner leurs client-e-s sur une plus longue durée. En règle générale, pour les conseils approfondis, un dossier est constitué qui documente le déroulement du conseil.

2.2 Contenu des conseils

Les Services spécialisés Intégration proposent des offres variées de conseil dont le contenu dépend des contrats de prestation. Les contenus de conseil les plus fréquents sont décrits ci-après.

2.2.1 Conseils en matière sociale

Le conseil social est l'activité centrale des Services spécialisés Intégration dans le domaine du conseil. Les client-e-s reçoivent informations et conseils concernant les thèmes spécifiques de la migration et de l'intégration. Les mandats de conseil ont un champ d'application plus ou moins vaste suivant les services spécialisés et les contrats de prestation. Il peut arriver que dans le cadre du conseil social soient offerts des conseils supplémentaires sous la forme d'une première clarification, (par ex. concernant des problèmes conjugaux). Des conseils spécialisés plus longs entrent toutefois dans le domaine de compétence des services spécialisés spécifiques.

2.2.2 Conseils juridiques à bas seuil

Les Services spécialisés Intégration offrent un conseil juridique à bas seuil (par ex. loi sur les étrangers, droit matrimonial et droit du divorce, droit des assurances sociales, droit de protection de l'adulte et de l'enfant). Ils apportent une réponse à des questions simples dans l'esprit d'un transfert de l'information et réorientent pour des analyses et des conseils complexes vers des services spécialisés ayant des collaborateurs-trices juridiques formés en conséquence. Les Services spécialisés Intégration n'accompagnent aucun recours mais ils peuvent cependant apporter leur soutien à leurs client-e-s « à faire entendre leur voix ».

2.2.3 Conseils dans la protection contre la discrimination

Quelques Services spécialisés Intégration ont un mandat de conseil pour les questions de discrimination racistes. D'une part, ils enregistrent en tant que bureau d'inscription les cas de discriminations pour le système valable pour toute la Suisse de documentation et de monitoring (DoSyRa), d'autre part, ils sont à l'écoute des victimes de discriminations racistes et leur indiquent différentes actions possibles afin qu'elles puissent entamer des démarches contre la discrimination. Parfois, ils accompagnent les victimes de discrimination dans des procédures non judiciaires.

2.2.4 Entretiens de primo information

L'entretien de primo information est souvent ordonné sinon recommandé par les autorités. A l'inverse des autres formes de conseil, les client-e-s n'ont pas de demande spécifique qui doit être traitée. Il s'agit plutôt de transmettre des informations essentielles pour un bon départ dans la vie en Suisse et de répondre à d'éventuelles questions. La primo information fait partie des programmes cantonaux d'intégration (PIC).

La pratique de l'entretien de primo information est réglementée de façon différente suivant les cantons. Les entretiens de première information sont parfois obligatoires, mais pas dans tous les cantons. En outre, ils sont effectués selon différents modes :

- Entretien individuel sur rendez vous
- Réunion d'information
- Information au guichet d'arrivée (Welcome Desk)

2.2.5 Evaluations d'intégration (assessment)

Les Services spécialisés Intégration effectuent dans quelques cantons des évaluations d'intégration. Celles-ci ont lieu en lien avec les entretiens de primo information au cas où existent des besoins d'assistance à l'intégration plus élevés pour les nouveaux arrivants. Les évaluations d'intégration ne concernent que les étranger-e-s originaires des pays du tiers monde (c.ad. pas les états UE/AELE) et sont obligatoires.

Des mesures d'intégration sont définies sur la base de l'évaluation. Elles concernent souvent l'apprentissage de la langue. Ces mesures d'intégration doivent obligatoirement être suivies. Si ce n'est pas le cas, le Service spécialisé Intégration informe le Service cantonal des migrations. Le Service spécialisé Intégration détient ainsi non seulement une fonction de conseil mais aussi une fonction de contrôle. Les particularités de l'évaluation d'intégration modifient ainsi les conditions cadres du conseil, qui dans les autres situations est fondé principalement sur une participation volontaire et ne prévoit pas de sanctions.

3 Champ de compétence des Services spécialisés Intégration

Le domaine de compétence des Services spécialisés Intégration peut-être décrit sur la base des pratiques actuelles : l'encouragement de l'intégration est fondamentalement une mission des structures ordinaires² et se trouve complétée par une promotion de l'intégration spécifique. L'encouragement spécifique à l'intégration doit combler les lacunes existantes et faciliter l'accès aux offres des structures ordinaires, sans cependant se substituer à ces offres. Les Services spécialisés Intégration agissent dans le cadre de l'encouragement spécifique de l'intégration et viennent ainsi en complément des structures ordinaires.

Dans le conseil aux personnes, les Services spécialisés accomplissent principalement une fonction de point de premier contact pour les personnes venant de l'étranger³. Ils informent et conseillent de façon appropriée et cherchent en commun avec les client-e-s des solutions à leur préoccupations. Un accompagnement lors de la solution des problèmes est effectué selon l'offre de chaque service spécialisé. Une des missions principales des Services spécialisés Intégration consiste à expliquer les différents systèmes suisses (Ecole, Système de santé, Marché du travail, Logement, etc.). L'accès des client-e-s aux offres des structures ordinaires s'en trouvera facilité ou ils deviendront capables de solutionner eux-mêmes leurs préoccupations.

Les conseiller-e-s sont confrontés à de nombreuses et diverses préoccupations de leurs client-e-s. Celles-ci concernent toutes les sphères de vie, comme par exemple tout ce qui concerne 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 et les loisirs.

Ci-après va être décrite la compétence des Services spécialisés Intégration dans le domaine du conseil individuel à travers la définition du groupe cible et à travers des réflexions à propos de la délimitation avec d'autres offres de conseil.

3.1 Groupe cible

L'offre de conseil des Services spécialisés Intégration est fondamentalement ouverte à toutes celles et ceux qui ont des questions sur l'intégration et la migration. La compétence des Services spécialisés Intégration est souvent subordonnée au lieu de domicile des personnes demandeuses de conseil. Les Services spécialisés Intégration peuvent, sur leur territoire de compétence conseiller leurs client-e-s sur la base des contrats de prestations qui ont été conclus avec les autorités cantonales et communales.

²<https://sem.admin.ch/sem/fr/home/themen/integration/foerderung/koordinationauftrag.html> (15.3.2017)

³ Mandat d'information selon la LE art. 57

En outre, le statut de séjour de la personne demandeuse de conseil a aussi un rôle à jouer dans l'accès au conseil. Par exemple, la plupart des Services spécialisés Intégration ne conseillent aucun-e requérant-e d'asile (statut de séjour N).

3.2 Délimitation par rapport aux offres de conseil des structures ordinaires

Les Services spécialisés Intégration ne se considèrent pas compétents pour des conseils spécialisés qui dans le cadre d'obligations légales sont proposés par d'autres institutions ou par les structures ordinaires (par ex. aide sociale financière, addictions, conseils psycho sociaux de longue durée, comme par ex. conseils conjugaux ou familiaux, assainissement des dettes, conseils fiscaux, orientation professionnelle, mise en œuvre d'offres de thérapie, questions relatives à l'asile).

Les client-e-s sont souvent orientés par les structures ordinaires (services spécialisés, communes, etc.) vers les Services spécialisés Intégration en raison de problèmes de compréhension linguistique. Ces problèmes pourraient cependant être résolus par les structures ordinaires elles-mêmes avec l'aide d'un interprétariat et ne nécessitent pas obligatoirement l'intervention complémentaire des Services spécialisés Intégration.

En pratique se pose la question de savoir quand un transfert des client-e-s du Service spécialisé Intégration vers un service spécialisé est judicieux ou indispensable. Des connaissances techniques plus approfondies peuvent être nécessaires pour un conseil compétent et en outre le bureau de conseil du Service spécialisé Intégration ne doit pas se substituer à l'offre de conseil des structures ordinaires. Le thème du transfert (orientation) des client-e-s vers des Services spécialisés est par conséquent particulièrement important (voir aussi le chapitre 4).

Des incertitudes subsistent à propos de la compétence ou de la délimitation en raison de différentes situations pratiques. Les offres de conseil pour le conseil individuel des Services spécialisés Intégration ne sont souvent pas délimitées de façon tranchée des prestations de conseil des structures ordinaires. Il y a en outre de grandes différences cantonales dans les contrats de prestations pour le conseil aux personnes individuelles. La compétence évolue aussi en lien avec l'offre de conseil des structures ordinaires.

4 Garantie de la qualité par l'orientation des client-e-s

Une des missions des Services spécialisés Intégration consiste à fournir aux client-e-s des conseils de bonne qualité et à leur faciliter l'accès aux prestations de service des structures ordinaires. L'orientation prend de ce fait une importance particulière, et elle est donc traitée dans ce chapitre séparé.

Le personnel de conseil clarifie dans le cadre de l'orientation s'il mène ou poursuit le conseil lui-même ou bien si un transfert à un service spécialisé ou à un autre service de la structure ordinaire est judicieux ou indispensable. Cela comprend une vérification formelle et matérielle de la compétence⁴. L'orientation peut intervenir à n'importe quel moment du conseil. Il comprend différentes procédures en fonction de la complexité et la durée des évaluations avant un transfert et concerne toutes les formes de conseil.

Il arrive que les personnes demandeuse de conseil puissent être "renvoyées" vers le service qui les a orienté au Service spécialisé dans l'intégration lorsque ce dernier n'est pas compétent pour le conseil. Cette orientation « à rebours » n'est en principe pas souhaitable car il présente un surcoût tant pour la

⁴ Formelle: localisation; matérielle: contenu et technique.

personne demandeuse que pour le service. Dans ce sens, c'est un avantage de clarifier de façon proactive le processus d'orientation et le domaine de compétence des Services spécialisés Intégration et des autres services des structures ordinaires.

4.1 Exigences requises pour l'activité d'orientation

L'activité d'orientation pose différentes exigences au personnel de conseil et à l'organisation :

- *Personnel de conseil* : l'orientation, particulièrement pour les demandes complexes, requiert une bonne connaissance des différentes formes de conseil des structures ordinaires et un savoir approfondi de la thématique.
- *Organisation* : une condition importante pour une orientation compétente est une bonne mise en réseau et clarification de la coopération avec les autres services de conseil. En font partie en outre des procédures internes claires et des outils adaptés (aperçu des offres existantes etc.).

L'activité de l'orientation nécessite un accompagnement de qualité. Les collaborateurs-trices des Services spécialisés qui orientent les client-e-s doivent être formés en conséquence, 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 brefs. Sur le plan de l'organisation, l'activité d'orientation est soutenue par une clarification du processus d'orientation vers l'intérieur (procédures internes) tout autant que vers l'extérieur (communication et coopération avec d'autres services des structures ordinaires sur le thème compétence et orientation).

4.2 Coordination des cas

Face à la spécialisation croissante et la délimitation de différentes offres, de nombreux Services spécialisés Intégration constatent des lacunes dans la coordination, en particulier dans les cas complexes. Les Services spécialisés Intégration n'ont en général aucun mandat pour la coordination des cas.

Dans des situations complexes, il est courant que de nombreux services soient impliqués, alors que l'optimisation des interfaces de même que la coordination globale du cas ne sont pas toujours clairement définies. Au regard des expériences faites, ces prestations seraient justement indispensables pour conseiller les client-e-s de façon efficace et pouvoir éviter les redondances. Il est souvent difficile pour les client-e-s de garder à l'esprit une vue d'ensemble des différentes procédures et processus des structures ordinaires. Dans le cadre d'une coordination des cas d'un niveau supérieur, les Services spécialisés Intégration pourraient garantir que toutes les clarifications nécessaires aboutissent et qu'une réponse totale soit apportée aux soucis des client-e-s.

C'est justement parce que la notion de «Case Management», à l'échelle de la Suisse, est liée particulièrement à des missions dans des secteurs déterminés (assurances sociales et santé publique, intégration dans le monde du travail, etc.) que les services spécialisés donnent un accent plus fort à l'aspect de la coordination des cas qu'à la gestion des cas en tant que telle.

5 Standards de qualité

Les tableaux suivants détaillent les standards de qualité et les indicateurs qui ont été définis pour le travail de conseil dans le domaine de l'intégration⁵. Il s'agit de standards concernant les qualités de la structure et des processus à part le standard n°12 qui définit la qualité des résultats.

⁵ Les standards 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 ont été adaptés au mode de conseil du travail d'intégration. D'autres standards ont été introduits en raison des exigences spécifiques de l'activité de conseil dans le domaine de l'intégration.

Les standards pour la qualité de la structure et des processus garantissent que toutes les conditions soient fournies pour un conseil qualitativement bon. Le standard pour la qualité des résultats renseigne sur l'obtention d'un conseil de bonne qualité. Puisque l'examen de la qualité des résultats demande de gros efforts, comparativement, un seul standard a été défini.

Tableau 4: standard de qualité et indicateurs

N°	Standard de qualité	Indicateurs de qualité
	Question principale: quand la prestation est-elle considérée comme étant de qualité?	Question principale: à 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 ainsi que les prestations prévues à cet effet.	1.1 le groupe cible du centre de consultation a été délimité. 1.2 la prestation de conseil est adaptée au groupe cible. 1.3 les objectifs de l'activité de conseil ont été définis. 1.4 le centre de consultation précise les formes de conseil qu'elle propose: ▪ Entretien d'information ▪ Conseil bref ▪ Conseil approfondi. 1.5 les offres/buts dépassant éventuellement le contrat de prestation du centre de consultation (conseil) ont été clairement délimités. 1.6 les dispositions en matière de protection des données, de secret professionnel et de confidentialité des données ont été consignées par écrit⁶. 1.7 le cadre de l'activité de conseil a été défini (téléphone, personnel, voie électronique, etc.). 1.8 les contenus de l'offre de conseil sont définis. 1.9 le domaine de compétence pour le conseil du Service spécialisé Intégration est défini ou bien délimité par rapport à d'autres offres de conseil des structures ordinaires.
2	L'accès à l'offre de conseil est assurée pour le groupe cible.	2.1 l'accès au centre de conseil est ouvert à toutes les personnes demandeuses de conseil appartenant au groupe cible. 2.2 le centre de conseil propose des prises de contact personnelles, par téléphone et/ou par écrit. 2.3 le centre de conseil est facilement atteignable. 2.4 les horaires d'ouverture du centre de conseil sont en adéquation avec ses objectifs. 2.5 en cas de barrières linguistiques, le centre de conseil assure la compréhension.
3	Le <u>déroulement</u> du processus de conseil est défini et consigné par écrit.	3.1 l'activité de conseil s'effectue essentiellement en tenant compte des étapes enregistrement du cas/opérations d'orientation des client-e-s, évaluation (analyse de la situation, objectifs et accord sur la marche à suivre), réalisation (Monitoring incl.) de même que la clôture (éventuellement l'évaluation).

⁶ Le contenu des entretiens de conseil et l'ensemble des données personnelles sont soumises au devoir de confidentialité. Les dispositions en vigueur sur la protection des données seront respectées.

N°	Standard de qualité	Indicateurs de qualité
	Question principale: quand la prestation est-elle considérée comme étant de qualité?	Question principale: à quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint?
		3.2 en cas de nécessité, le soutien technique d'autres services spécialisés sera sollicité. 3.3 le but, l'étendue, la durée et les coûts éventuels du conseil seront clarifiés dès le début du conseil avec le demandeur ou la demandeuse de conseil. 3.4 le centre de conseil gère la clôture d'un cas⁷ ou l'orientation des client-e-s de manière consciente. 3.5 les outils et les documents d'information à utiliser dans la prestation de conseil sont définis. 3.6 le mode de documentation du cas a été défini (gestion des dossiers, etc.).
4	Le <u>déroulement</u> du processus d'orientation des client-e-s est défini et écrit.	4.1 la compétence et le processus d'orientation sont clarifiés avec les différentes institutions partenaires (structures ordinaires, autres partenaires). 4.2. le service Intégration soigne ses relations avec les autres institutions partenaires. 4.3 des outils concrets sont disponibles pour aider le processus d'orientation des client-e-s (par ex. aperçu des offres des structures ordinaires). 4.4 si la personne concernée est ou a déjà été conseillée par un autre centre, le centre de conseil, avec l'accord du/de la demandeur(euse), prend contact avec ce centre et détermine la compétence. 4.5 si le centre de conseil ne peut proposer aucune aide adaptée ou si la demande du/de la client-e ne rentrent pas dans son domaine de compétence, la personne concernée sera réorientée vers un service compétent.
5	La prestation de conseil est destinée à élargir les <u>possibilités d'action</u> des personnes demandeuses de conseil.	5.1 le-la conseiller-e dispose de connaissances approfondies des conditions cadres structurelles du système suisse et connaît les offres locales des structures ordinaires. 5.2 au cours de la prestation de conseil, les possibilités d'action sont évaluées en donnant la priorité aux besoins concrets et aux préoccupations de la personne demandeuse. 5.3 le conseiller facilite l'accès aux offres des structures ordinaires pour les personnes demandeuses de conseil. 5.4 la personne demandeuse de conseil choisit elle-même l'option d'action qu'elle veut mettre en place⁸.
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	6.1 le-la conseiller-e dispose d'une formation poussée dans le domaine du conseil ou le domaine social ou une formation équivalente⁹. 6.2 le-la conseiller-e acquiert l'expérience nécessaire grâce à un certain volume de prestations de conseils par an¹⁰.

⁷ Il est important que la clôture du conseil avec le-la demandeur-se) soit effectué en parfaite conscience.

⁸ 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).

⁹ Concerne principalement les deux formes de conseil suivantes: conseil bref et conseil approfondi.

¹⁰ Concerne principalement les deux formes de conseil suivantes: conseil bref et conseil approfondi.

N°	Standard de qualité	Indicateurs de qualité
	Question principale: quand la prestation est-elle considérée comme étant de qualité?	Question principale: à quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint?
	la formation continue dans le domaine du conseil et du coaching.	6.3 les qualifications professionnelles du-de la conseiller-e sont adaptées aux formes de conseil fourni. 6.4 le-la conseiller-e est capable de réfléchir sur son rôle, son attitude, ses privilèges ainsi que sur les limites personnelles et les limites structurelles de son action. 6.5 le-la conseiller-e suit régulièrement des cours de perfectionnement, s'informe des nouvelles offres et lit la presse spécialisée. 6.6 le-la conseiller-e dispose de compétences transculturelles¹¹.
7	Le conseiller se livre à l' <u>autoréflexion</u> de ses propres zones d'ombre.	7.1 le centre de conseil a pris des mesures pour permettre l'autoréflexion en cas de conflits dans le cadre du processus de conseil. 7.2 il y a régulièrement une discussion collégiale des cas/intervention. 7.3 le-la conseiller-e bénéficie régulièrement d'une supervision professionnelle personnelle par un-e expert-e.
8	Un système de <u>gestion de la qualité</u> a été mis en place ¹² .	8.1 le mode de gestion du personnel adopté garantit que les qualifications des conseiller-es font régulièrement l'objet d'un contrôle. 8.2 la qualité des prestations de conseil est régulièrement contrôlée. 8.3 la direction prend les mesures appropriées en cas d'identification d'un potentiel d'amélioration.
9	L'attitude de partialité et sa signification sont claires pour tous les groupes acteurs.	9.1 le-la conseiller-e sait où et quand il-elle peut prendre parti dans le cadre du conseil. 9.2 le rôle du service spécialisé et sa possibilité d'intervenir avec partialité sont clairs pour les organisations responsables/institutions financeurs (cantons, communes, etc.).
10	La sécurité du conseiller est garantie.	10.1 le service spécialisé dispose d'un concept de la sécurité. 10.2 les conseiller-es sont formés en matière de sécurité. 10.3. les conseiller-es sont formés pour le traitement des client-e-s difficiles.
11	Le Service spécialisé gère de manière active la mise en réseau et le positionnement vis à vis de l'extérieur.	11.1 le positionnement et la compétence du service spécialisé sont clairement communiqués. 11.2 le service spécialisé assume des missions de coordination, de coopération et de mise en réseau et crée les instruments appropriés. 11.3 les activités de mise en réseau sont effectuées régulièrement.

¹¹ 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).

¹² Cela signifie 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 management de la qualité pouvant être certifié.

N°	Standard de qualité	Indicateurs de qualité
	Question principale: quand la prestation est-elle considérée comme étant de qualité?	Question principale: à quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint?
12	La prestation de conseil est orientée sur les ressources, compétente et efficace.	12.1 les personnes demandeuses sont informées des situations selon les besoins et connaissent leurs options d'action de même que les services compétents.
		12.2 les conseiller-es s'assurent que les personnes demandeuses aient bien compris leurs options d'action.
		12.3 une approche orientée sur les ressources est sous-jacente à l'activité de conseil.
		12.4 les client-e-s sont satisfait-e-s de la prestation de conseil.
		12.5 les client-e-s trouvent les conseils utiles.
		12.6 les plaintes éventuelles sont enregistrées et analysées.