

## Diplômes fédéraux dans le domaine de l'insertion professionnelle

# Conseils d'orientation pour les employeurs et les employé-e-s

### 1. Contexte

Deux nouveaux diplômes et un diplôme révisé sont entrés en vigueur en 2021, dans le domaine de l'intégration socioprofessionnelle:

- Maître-sse socioprofessionnel-le diplômé-e ES (révision du plan d'études cadre)
- Accompagnant-e socioprofessionnel-le avec brevet fédéral (nouvel examen professionnel)
- Spécialiste en insertion professionnelle avec brevet fédéral (nouvel examen professionnel)

En parallèle, l'examen professionnel supérieur d'accompagnant-e socioprofessionnel-le sera proposé pour la dernière fois en octobre 2023. Selon les informations de l'association suisse des organes co-responsables correspondante, la dernière répétition de l'examen se tiendra à l'automne 2025.

### 2. Objectif de ce document

En qualité de co-responsable de ces examens<sup>1</sup>, SAVOIRSOCIAL désire inciter les employeurs et les employé-e-s à se familiariser avec les différents examens: qui a accès à quels examens? Quelles sont les compétences acquises? Quelles sont les options pour les personnes disposant d'un autre diplôme dans le domaine social, en particulier les personnes disposant d'un diplôme fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le ?

Le présent document a été rédigé par SAVOIRSOCIAL en concertation avec tous les co-responsables des examens mentionnés<sup>2</sup> ainsi qu'avec AvenirSocial.

---

<sup>1</sup> SAVOIRSOCIAL est membre de l'association suisse des organes responsables des examens professionnels d'accompagnement socioprofessionnel et d'insertion professionnelle ainsi que co-responsable des PEC des ES, en collaboration avec la SPAS. SAVOIRSOCIAL n'est pas responsable de l'examen professionnel supérieur d'accompagnant-e socioprofessionnel-le. SAVOIRSOCIAL a également été (co-)responsable du projet de révision des PEC des ES, ainsi que du projet d'élaboration des nouveaux examens professionnels.

<sup>2</sup> Ces co-responsables sont les suivants : INSOS Suisse, Insertion Suisse, ARPIH, Agogis, Supported Employment Suisse, Verband Arbeitsagogik Schweiz, Academia Euregio Bodensee AG, Institut für Arbeitsagogik, ainsi que SPAS.

### 3. Vue d'ensemble

	<b>Maître-sse socioprof. diplômé-e ES</b>	<b>Accompagnant-e socioprof. avec BF</b>	<b>Spécialiste en insertion prof. avec BF</b>	<b>Accompagnant-e socioprof. avec diplôme fédéral (EPS)</b>
Diplôme	Diplôme ES	Brevet fédéral	Brevet fédéral	<i>Diplôme fédéral</i>
Document de formation	<a href="#">Plan d'études cadre (PEC)</a>	<a href="#">Règlement d'examen</a> et <a href="#">directive</a>	<a href="#">Règlement d'examen</a> et <a href="#">directive</a>	<a href="#">Règlement d'examen</a> et <a href="#">directive</a>
Coûts	Selon les prestataires de formation <a href="#">Financement selon l'AES</a>	Selon les prestataires de formation, <a href="#">financement axé sur la personne SEFRI</a>	Selon les prestataires de formation, <a href="#">financement axé sur la personne SEFRI</a>	Selon les prestataires de formation, <a href="#">financement axé sur la personne SEFRI</a>
Conditions d'admission (pour plus de détails, cf. chapitre 4)	Diplôme de degré secondaire II (CFC min.), expérience professionnelle, procédure d'admission à l'organisme de formation Reconnaissance d'acquis pour les diplômés du domaine, cf. chapitre 4.1 dans ce document	Diplôme de degré secondaire II (CFC min.), expérience professionnelle, certificats de modules	Diplôme de degré secondaire II (CFC min.), expérience professionnelle, supervision, certificats de modules	<i>Diplôme de degré secondaire II (CFC min.), expérience professionnelle, certificats de modules, approbation du travail de diplôme</i>
Niveaux <a href="#">CNC</a>	6	5	5	6
Durée	1800-5400 heures de cours <sup>3</sup> (selon la formation préalable, en général 3 ans)	Selon l'organisme de formation <sup>4</sup> (env. 1 ou 2 ans)	Selon l'organisme de formation <sup>3</sup> (env. 1 an)	<i>Selon l'organisme de formation<sup>3</sup> (env. 2 ans)</i>
Examen final	Selon l'organisme de formation, au min. l'évaluation de la pratique professionnelle, un travail de projet ou de diplôme orienté vers la pratique et un entretien professionnel	Rapport de réflexion, épreuve écrite et orale conformément au règlement art. 5.1	Rapport de réflexion, épreuve écrite et orale conformément au règlement art. 5.1	<i>Travail de diplôme, épreuve écrite et orale conformément au règlement art. 5.1</i>

<sup>3</sup> cf. chapitre 4.1 et 3.2 du PEC

<sup>4</sup> La durée des cours préparatoires n'est pas définie dans les documents de formation relatifs aux examens fédéraux. Les organismes de formation conçoivent les cours en fonction des compétences à acquérir, conformément au profil de qualification.

#### 4. Quelles sont les conditions d'admission ?

Les conditions d'admission aux examens professionnels et à l'examen professionnel supérieur sont définies dans les règlements d'examen. Les deux examens professionnels ainsi que l'examen professionnel supérieur sont conçus sous forme modulaire, c'est-à-dire que les candidates et les candidats doivent pouvoir présenter les certificats de modules pour s'inscrire à l'examen final. Ils/elles peuvent obtenir ces certificats de modules dans le cadre de cours préparatoires (des attestations d'équivalence peuvent également être demandées. Pour plus de détails, cf. règlement d'examen). Les conditions d'admission pour la formation de maître-sse socioprofessionnel-le diplômé-e ES sont définies dans le plan d'études cadre.

Détails supplémentaires concernant les conditions d'admission :

##### 4.1 Maître-sse socioprofessionnel-le diplômé-e ES, [PEC](#) chapitre 3

Formation préalable	Certificat fédéral de capacité, maturité gymnasiale, maturité spécialisée ou qualification équivalente Les assistant-e-s socio-éducatifs/-ves CFC peuvent bénéficier de reconnaissance d'acquis (par le prestataire de formation).
Expérience professionnelle	Preuve d'une expérience pratique dans le domaine de la maîtrise socioprofessionnelle d'au moins 400 heures (allongée à 800 heures pour les personnes avec un <u>parcours purement scolaire</u> )
Autres	Réussite à la procédure d'admission à l'ES
Remarque	Les diplômes et brevets fédéraux pertinents – dont les brevets fédéraux d'accompagnant-e socioprofessionnel-le et de spécialiste en insertion professionnelle ainsi que le diplôme fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le obtenu selon le règlement d'examen 2013 (EPS obtenu <i>avant</i> 2014) <sup>5</sup> – sont comptabilisés, c'est-à-dire que la durée de la formation (nombre d'heures de formation) diminue. L'école supérieure décide sur dossier. Les personnes qui disposent déjà d'un autre diplôme ES dans le domaine social peuvent également obtenir le diplôme ES de maître-sse socioprofessionnel-le de manière facilitée (cf. dispositions figurant dans le PEC, à l'art. 3.2). Les prestataires de formation peuvent en outre décider de reconnaître d'autres acquis et/ou compétences professionnelles sur dossier.

##### 4.2 Accompagnant-e socioprofessionnel-le avec BF, [règlement d'examen](#) art. 3.3

Formation préalable	Certificat fédéral de capacité, maturité gymnasiale, maturité spécialisée ou qualification équivalente
Expérience professionnelle	Au moins 3 ans d'expérience professionnelle, dont au moins 2 ans dans un domaine apparenté, avec un taux d'occupation moyen d'au moins 80 % (l'expérience professionnelle acquise dans le cadre

<sup>5</sup> Toute personne ayant obtenu le diplôme fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le à compter du règlement d'examen 2013 (EPS régulier à partir de 2014) peut déposer une demande d'équivalence avec un diplôme ES de maître-sse socioprofessionnel-le auprès de SAVOIRSOCIAL. Cf. explications fournies au chapitre 6.

	d'un temps partiel à moins de 80 % est comptabilisée au prorata)
Autres	4 certificats de modules Remarque : les certificats de modules obtenus dans le cadre des cours préparatoires pour l'examen professionnel supérieur des accompagnant-e-s socioprofessionnel-le-s seront comptabilisés jusqu'à 2025 (cf. <a href="#">directives</a> chapitre 3, p. 6)

#### 4.3 Spécialiste en insertion professionnelle avec BF, [règlement d'examen](#) Art. 3.3

Formation préalable	Certificat fédéral de capacité, maturité gymnasiale, maturité spécialisée ou qualification équivalente
Expérience professionnelle	Au moins 4 ans d'expérience professionnelle, dont au moins 2 ans dans un domaine apparenté, avec un taux d'occupation moyen d'au moins 80 % (l'expérience professionnelle acquise dans le cadre d'un temps partiel à moins de 80 % est comptabilisée au pro rata)
Autres	Supervision d'au moins 12 h par un superviseur reconnu ou une superviseuse reconnue; 3 certificats de modules Remarque : les certificats de compétences obtenus dans le cadre de la formation de Coordinateur/-trice en insertion professionnelle à l'ARPIH ou dans le cadre de la formation Job-Coaching-Supported Employment auprès d'Agogis seront comptabilisés jusqu'en 2025 (cf. <a href="#">directives</a> chapitre 3, p. 6)

#### 4.4 Accompagnant-e socioprofessionnel-le diplômé-e, [règlement d'examen](#) art. 3.3

Formation préalable	a) Certificat fédéral de capacité OU b) Certificat délivré par une école de culture générale de degré secondaire II OU c) Diplôme de niveau tertiaire
Expérience professionnelle	a) Au moins 1 an d'expérience professionnelle OU b) et c) au moins 3 ans d'expérience professionnelle PLUS Preuve d'une expérience pratique dans le domaine d'au moins 4 ans avec un taux d'occupation moyen d'au moins 60 %
Autres	5 certificats de modules Approbation du travail de diplôme

### 5. Quelles sont les compétences acquises ?

Les compétences à acquérir sont décrites de manière détaillée dans les bases de formation : pour les examens professionnels et l'examen professionnel supérieur, le profil de qualification figure dans l'annexe aux directives, et pour le diplôme ES, au chapitre 2 du plan d'études cadre. L'annexe au présent document comporte une vue d'ensemble des compétences liées aux différents diplômes.

Selon le [système éducatif](#), les personnes disposant d'un diplôme fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le (ayant réussi l'examen professionnel supérieur) et celles titulaires d'un diplôme de maître-sse socioprofessionnel-le ES

ont une qualification équivalente en ce qui concerne le niveau de formation: elles sont toutes au niveau 6 du cadre national des certifications de la formation professionnelle (CNC).

Description du **niveau 6** du CNC:

Les professionnel-le-s identifient, analysent et évaluent des tâches, des problématiques et des processus spécifiques étendus dans un contexte de travail élargi. La structure des exigences se caractérise par sa complexité et des changements perpétuels.

Les personnes titulaires d'un brevet fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le possèdent des compétences moins étendues, et moins approfondies dans certains domaines.<sup>6</sup> Ce diplôme correspond au niveau 5 du CNC :

Description du **niveau 5** du CNC:

Les professionnel-le-s identifient et analysent des tâches spécifiques étendues dans un contexte de travail complexe, spécialisé et en constante évolution.

### Informations supplémentaires

Informations concernant les examens fédéraux : [site web du SEFRI](#)

Informations sur les écoles supérieures : [site web du SEFRI](#)

### 6. Quelles sont les options disponibles pour les personnes disposant d'un diplôme fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le, d'un certificat de la branche ou d'un autre diplôme dans le domaine social ?

Les personnes qui ont passé l'examen professionnel supérieur d'accompagnant-e socioprofessionnel-le à partir de 2014, c'est-à-dire celui correspondant au règlement d'examen 2013 (avec les ajustements réalisés en 2015), peuvent utiliser le nouveau titre de «maître-sse socioprofessionnel-le diplômé-e» (PEC, chapitre 7). Ils peuvent en outre déposer une demande d'attestation auprès de [SAVOIRSOCIAL](#) dans un délai maximal de trois ans suivant la tenue du dernier examen professionnel supérieur.

Conformément au plan d'études cadre, les personnes ayant obtenu le diplôme EPS d'accompagnant-e socioprofessionnel-le en vertu de l'ancien règlement d'examen (à savoir ayant passé leur EPS avant 2014) ou titulaires d'un autre diplôme dans un domaine social apparenté<sup>7</sup> ont la possibilité d'obtenir le diplôme ES grâce à une formation ES raccourcie. Les prestataires de formation peuvent d'ores et déjà prendre en compte les acquis et les compétences professionnelles (PEC chapitre 3.2). Il est possible d'obtenir plus d'informations à ce sujet auprès des écoles supérieures.<sup>8</sup>

Toute personne ayant suivi les modules correspondants aux cours préparatoires pour l'examen professionnel supérieur d'accompagnant-e socioprofessionnel-le, mais sans avoir obtenu l'examen professionnel supérieur (certificat de la branche) bénéficie de la prise en compte des certificats de modules en vue de l'examen professionnel (cf. chapitre 4.2). Cela s'applique également aux personnes qui ont suivi la formation de coordinateur/-trice en insertion professionnelle à l'ARPIH ou la formation Job-Coaching-Supported Employment auprès d'Agogis: leurs

<sup>6</sup> Il y a aussi des personnes qui ont suivi les cours préparatoires pour l'examen professionnel supérieur, mais qui ont juste passé l'examen professionnel (au lieu de l'examen professionnel supérieur). Dans le cadre de leur formation, elles ont donc acquis les compétences de l'EPS, mais lors de l'examen final, elles n'ont démontré que les compétences correspondant à l'examen professionnel.

<sup>7</sup> Les diplômes pertinents sont mentionnés dans les PEC ES dans le domaine social, au chapitre 9, annexe 1.

<sup>8</sup> Au moment de la rédaction du présent document, la formation ES de maître-sse socioprofessionnel-le diplômé-e est exclusivement proposée en Suisse romande.

certificats de modules sont pris en compte pour l'examen professionnel de spécialiste en insertion professionnelle (cf. chapitre 4.3).

Le diplôme ES de maître-esse socioprofessionnel-le constitue une option de formation continue pour les personnes titulaires d'un brevet dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle.

#### Informations supplémentaires

- La commission d'assurance qualité est responsable des autres règlements concernant la reconnaissance des acquis ou les thématiques d'admission aux examens fédéraux (cf. règlements d'examen chapitre 2.21)
  - o Pour les examens professionnels d'accompagnant-e socioprofessionnel-le et de spécialiste en insertion professionnelle, les personnes intéressées peuvent obtenir des renseignements sur les règlements en vigueur auprès du secrétariat des examens [examen.ch](http://examen.ch).
  - o Pour l'examen professionnel supérieur d'accompagnant-e socioprofessionnel-le, les personnes intéressées peuvent contacter le secrétariat de l'examen à l'adresse [www.arbeitsagogik-hfp.ch](http://www.arbeitsagogik-hfp.ch).
- Les prestataires de formation sont compétents en ce qui concerne la reconnaissance des acquis et l'admission aux formations ES.

#### **7. Où trouver des informations supplémentaires ?**

Informations actualisées sur le profil professionnel, documents de formation téléchargeables et divers autres liens (y compris vers les organismes de formation pour tous les diplômes mentionnés):

[www.professionssociales.ch](http://www.professionssociales.ch)

Informations sur les délais, les coûts, l'admission, la procédure d'inscription, etc.:


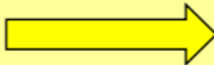
- Secrétariat des examens professionnels d'accompagnant-e socioprofessionnel-le et de spécialiste en insertion professionnelle:  
[www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch)
- Secrétariat des examens professionnels supérieurs d'accompagnant-e socioprofessionnel-le:  
[www.arbeitsagogik-hfp.ch](http://www.arbeitsagogik-hfp.ch)

## Annexe: vue d'ensemble des compétences liées aux examens mentionnés

### Maître-esse socioprofessionnel-le diplômé-e ES (d'après le plan d'études cadre)



<b>Domaine de compétence 1 : Accompagnement et formation des participants au quotidien</b>	1.1 Concevoir des projets d'accompagnements socioprofessionnels	1.2 Encourager et valoriser le développement et la participation sociale des participants	1.3 Élaborer et mettre en œuvre des processus de formation individualisés	1.4 Établir une relation avec des participants	1.5 Évaluer les participants et ajuster les actions socioprofessionnelles	1.6 Organiser et gérer un groupe
	1.7 Gérer les transitions en impliquant les participants					
<b>Domaine de compétence 2 : Prestations de service, d'organisation et de production</b>	2.1 Organiser le processus de travail et effectuer la prestation et/ou la production	2.2 Développer des prestations et des produits	2.3 Aménager et développer l'environnement de travail de manière ergonomique et selon les intérêts des participants	2.4 Acquérir de nouveaux mandats		
<b>Domaine de compétence 3 : Développement de sa propre identité professionnelle</b>	3.1 Gérer des situations changeantes et exigeantes	3.2 Développer une démarche réflexive sur son rôle professionnel				
<b>Domaine de compétence 4 : Évaluation et documentation des processus</b>	4.1 Analyser et ajuster les processus socioprofessionnels	4.2 Documenter les processus				
<b>Domaine de compétence 5 : Collaboration dans l'environnement professionnel</b>	5.1 Collaborer en équipe	5.2 Coopérer avec d'autres intervenants et services spécialisés	5.3 Développer et entretenir des réseaux			
<b>Domaine de compétence 6 : Contribution au développement du champ professionnel</b>	6.1 Situer son action dans l'environnement sociopolitique	6.2 Élaborer et mettre en œuvre des pratiques et des concepts innovants dans son champ professionnel	6.3 Défendre les intérêts du champ professionnel			
<b>Domaine de compétence 7 : Contribution au développement de l'organisation</b>	7.1 Assumer des responsabilités et des tâches de conduite	7.2 Développer et mettre en œuvre la qualité	7.3 Développer et assurer la communication en interne et en externe	7.4 Élaborer et conduire des projets		

**Accompagnant-e socioprofessionnel-le avec brevet fédéral (d'après la directive du nouvel examen professionnel)**

 Domaines des compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles 					
		1	2	3	4	5	6
<b>A</b>	<b>Promouvoir le développement individuel des personnes accompagnées</b>	A1 Accueillir des nouveaux/nouvelles participant-e-s dans le groupe de travail	A2 Organiser des observations dans un contexte de travail	A3 Déterminer des mesures d'encouragement en collaboration avec les participant-e-s	A4 Favoriser le développement des participant-e-s dans le processus de travail	A5 Documenter le suivi	A6 Analyser les mesures d'accompagnement avec la collaboration des participant-e-s
<b>B</b>	<b>Organiser des travaux et des activités adaptés</b>	B1 Adapter les activités aux ressources des participant-e-s	B2 Aménager le poste de travail des participant-e-s en fonction de leurs besoins	B3 Garantir la sécurité et la santé des participant-e-s sur le lieu de travail	B4 Encadrer les participant-e-s sur le lieu de travail		
<b>C</b>	<b>Conduire un groupe de personnes accompagnées</b>	C1 Accompagner les dynamiques de groupe et soutenir les processus de clarification des conflits	C2 Conduire des discussions et des réunions adaptées au groupe cible avec les participant-e-s	C3 Organiser les tâches et instruire les participant-e-s	C4 Mettre en œuvre des formations pratiques en fonction des besoins		
<b>D</b>	<b>Traiter des mandats de travail et collaborer aux acquisitions</b>	D1 Participer à la planification, à la gestion ainsi qu'au traitement des mandats de travail	D2 Développer des idées pour des services et des produits des techniques de travail et des approches didactiques utiles	D3 Collaborer à l'acquisition de mandats de travail			
<b>E</b>	<b>Collaborer dans un contexte de travail interdisciplinaire</b>	E1 Collaborer avec des parties prenantes et des réseaux interdisciplinaires	E2 Collaborer à des projets, contribuer au développement et à la révision des processus institutionnels				
<b>F</b>	<b>Garantir les rôles et les relations professionnelles</b>	F1 Organiser les relations avec les différentes parties prenantes de manière professionnelle	F2 Entretenir ses propres ressources dans des situations quotidiennes	F3 Surmonter les champs de tension en relation avec les différentes parties prenantes			






**Spécialiste en insertion professionnelle avec brevet fédéral (d'après la directive du nouvel examen professionnel)**

 <b>Domaines de compétences opérationnelles</b>		<b>Compétences opérationnelles</b> 					
		1	2	3	4	5	6
A	Insérer dans le marché du travail	A1 Procéder à la clarification du mandat avec toutes les parties impliquées	A2 Mener un bilan initial de l'activité professionnelle avec la participante/le participant	A3 Élaborer un profil des compétences en collaboration avec la participante/le participant	A4 Soutenir la participante/le participant dans la recherche d'un projet professionnel	A5 Soutenir la participante/le participant lors d'un entretien d'embauche	A6 Accompagner l'entrée de la participante/du participant dans le marché du travail
		A7 Soutenir la participante/le participant après l'entrée dans le marché du travail pour l'exercice de son activité	A8 Soutenir la participante/le participant dans les situations conflictuelles et servir de médiateur/-trice entre les différentes parties prenantes	A9 Elaborer des bilans de la situation professionnelle du/de la participant/e	A10 Rédiger des rapports sur le déroulement de la mesure	A11 Mettre fin à une mesure d'accompagnement avec la participante/le participant, en tenant compte de son développement et le regard tourné vers l'avenir	
B	Développer et entretenir des réseaux professionnels	B1 Collaborer avec les différentes parties prenantes	B2 Soutenir la participante/le participant dans des échanges interdisciplinaires concernant les prochaines étapes de (re-)insertion	B3 Collaborer à des projets de développement et d'évolution des processus institutionnels	B4 Etablir des réseaux avec des employeurs/-euses potentiel-le-s		
C	Garantir les rôles et les relations professionnelles	C1 Organiser les relations avec les parties prenantes de manière professionnelle	C2 Gérer ses propres ressources dans des situations quotidiennes	C3 Gérer les champs de tension en fonction des exigences des différentes parties prenantes	C4 Contribuer au développement continu dans son propre domaine de travail		

**Accompagnant-e socioprofessionnel-le avec diplôme fédéral (d'après les directives de l'examen professionnel supérieur) (n'existe qu'en allemand)**

**8.1 Prozess-spezifische Kompetenzen**

<b>Arbeitsprozesse Handlungsbereiche</b>		<b>Berufliche Handlungskompetenzen (Grundlage: Berufsprofil vom Dezember 2005)</b>					
							
<b>A</b>	Förderprozesse planen, umsetzen, evaluieren und anpassen. (= Modul 1)	M 1.1 – Die Ressourcen der Klientinnen und Klienten (Fach-, Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen) mit geeigneten Instrumente und Verfahren erfassen.	M 1.2 – Angemessene Zielsetzungen der Angebotsteilnahme hinsichtlich der beruflichen (erster und zweiter Arbeitsmarkt) und sozialen Integration mit geeigneten Instrumenten und Verfahren sowie in Abstimmung mit dem Auftraggeber festlegen und in realistische Teilziele gliedern.	M 1.3 – Den Förderbedarf in Form von Tätigkeiten und Verfahren, die zur Erreichung der (Teil-)Ziele geeignet sind, bestimmen und Rahmenbedingungen sowie Voraussetzungen (personell, Infrastruktur, interne / externe Kooperationen, finanziell, etc.), die für die Umsetzung erfüllt sein müssen, identifizieren.	M 1.4 – Indikatoren, Standards und Instrumente, die für die Beobachtung, Beurteilung und Dokumentation des Förderprozesses notwendig sind, bestimmen und bereitstellen.	M 1.5 – Meilensteine für die Umsetzung des Förderprozesses festlegen und mit den Klientinnen und Klienten situationsgerecht vereinbaren.	M 1.6 – Die Ergebnisse des Förderprozesses periodisch analysieren, Abweichungen vom Plan erkennen und begründen sowie Anpassungen bestimmen, terminieren, vereinbaren und mit den involvierten Kooperationspartnern absprechen.
<b>B</b>	Geeignete Aufträge akquirieren und Produkte erstellen / Dienstleistungen erbringen. (=Modul 2)	M 2.1 – Ansprüche von potentiellen und Zufriedenheit von bestehenden Produkte- und Dienstleistungskunden erheben und analysieren.	M 2.2 – Festgestellte und vermutete Kundenbedürfnisse hinsichtlich Übereinstimmungen und Abweichungen mit dem Integrationsauftrag analysieren und bewerten.	M 2.3 – Anforderungen der Produktions- und Dienstleistungsaufträge und der Gegebenheiten / Möglichkeiten vor Ort aufeinander abstimmen.	M 2.4 – Den kundenorientierten Produktions- bzw. Dienstleistungsprozess planen, auftragsgemäss durchführen, evaluieren und verbessern.		
<b>C</b>	Einen Produktions- oder Dienstleistungsbereich einer Institution führen. (=Modul 3)	M 3.1 – Die Produktions- oder Dienstleistungseinheit funktionell, unter Berücksichtigung ergonomischer Erkenntnisse und gemäss den Anforderungen der Klientinnen und Klienten einrichten.	M 3.2 – Die Produktions- oder Dienstleistungseinheit unter Einhaltung von fachlichen Standards, sowie von Sicherheits-, Hygiene- und Qualitätsvorgaben betreiben.	M 3.3 – Die für die betriebswirtschaftliche Führung einer Produktions- od. Dienstleistungseinheit in einer Institution notwendigen Grundlagen kennen und anwenden können, d.h.: Betriebsbudget der Produktions- od. Dienstleistungseinheit, Auftragskalkulation, Offerte, Rechnungsstellung.	M 3.4 – Die Arbeitseinsätze der Klientinnen und Klienten als Einzelpersonen und als Gruppe / Team gemäss den Anforderungen der Kundenaufträge und den Zielsetzungen des Integrationsauftrages planen, vorbereiten, anleiten, überwachen und die Arbeitsleistung beurteilen.		

<b>Arbeitsprozesse Handlungsbereiche</b>		<b>Berufliche Handlungskompetenzen</b> (Grundlage: Berufsprofil vom Dezember 2005)					
							
<b>D</b>	Die Zusammenarbeit mit und zwischen den Klientinnen und Klienten gestalten. (= Modul 4)	M 4.1 – Die Klientinnen und Klienten im Rahmen des Arbeitsprozesses bedarfs- und zielorientiert begleiten und beraten.	M 4.2 – Mit unterschiedlichen Konzepten der sozialen Unterstützung vertraut sein und diese bedarfs- und situationsgerecht sowie im Einklang mit den Bestimmungen des Persönlichkeitsschutzes einsetzen.	M 4.3 – Gruppenprozesse verstehen und steuern.	M 4.4 – Über ein reichhaltiges Repertoire an agogischen Methoden verfügen und dieses bedarfs- und situationsgerecht einsetzen.	M 4.5 – Die Klientinnen und Klienten mittels Zielvereinbarungen an der Planung und Anpassung des Förderprozesses beteiligen.	M 4.6 – Die Klientinnen und Klienten beim Zugang zu den Institutionen des sozialen Netzwerkes unterstützen und die Unterstützungsleistungen im Bereich Arbeit optimieren.
<b>E</b>	Mit internen und externen Kooperationspartnern / Anspruchsgruppen zusammenarbeiten. (= Modul 5)	M 5.1 – Die interdisziplinäre Zusammenarbeit innerhalb der Institution pflegen und proaktiv nutzen.	M 5.2 – Die interdisziplinäre und interinstitutionelle Zusammenarbeit mit dem Netz der Bezugspersonen, mit Fach- und Beratungsstellen, Betrieben und Verantwortlichen im ersten Arbeitsmarkt sowie mit Behörden und Ämtern des Systems der sozialen Sicherheit pflegen und proaktiv nutzen.	M 5.3 – Bei der Integration und Rehabilitation der Klientinnen und Klienten das jeweilige Umfeld in seiner Bereitschaft und Fähigkeit zu angepassten und konstruktiven Lösungen fördern und unterstützen.			

**8.2 Prozess-übergreifende Kompetenzen, Fähigkeiten und Kenntnisse**

Arbeitsprozesse Handlungsbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen (Grundlage: Berufsprofil vom Dezember 2005)					
N O R M E N	Berufsethik / Berufskodex im Alltag einhalten	1 – Vorgaben der für die einzelnen Wirkungsfelder gemäss Berufsprofil zuständigen Branchenorganisationen bezüglich Berufsethik kennen und einhalten.					
	Über grundlegende Kenntnisse verfügen sowie spezielle Werkzeuge und Verfahren beherrschen	1 – Grundlegende Erkenntnisse zur individuellen, sozialen und gesellschaftlichen Bedeutung von Arbeit und zur beruflichen Integration sowie zu den Risiken und Bewältigungsformen von Beschäftigungslosigkeit und beruflicher Desintegration berücksichtigen.	2 – Grundlegende Kenntnisse über Behinderungen, Beeinträchtigungen und andere personenspezifische Merkmale der Zielgruppen gemäss Berufsprofil nachweisen.	3 – Umfassende Zusammenhänge zwischen personenspezifischen Merkmalen der Zielgruppen und deren Arbeitsfähigkeit, Arbeitsmarktfähigkeit und Vermittelbarkeit begründen und in der beruflichen Tätigkeit berücksichtigen.	4 – Mit den unterschiedlichen, zielgruppenspezifischen Förderkonzepten und -methoden der Institutionen, die in den Wirkungsfeldern gemäss Berufsprofil tätig sind, vertraut sein.	5 – Die für die Wirkungsfelder gemäss Berufsprofil geltenden gesetzlichen Grundlagen und Finanzierungsmechanismen kennen sowie die entsprechenden, grundlegenden Integrationskonzepte und –massnahmen berücksichtigen.	6 – Ausreichende Grundlagenkenntnisse der Motivationspsychologie und der Kommunikationstheorie nachweisen und in der Praxis situationsgerecht und begründbar anwenden.
PK	Persönliche Kompetenzen zeigen und weiterentwickeln	1 - Die eigene Arbeitsfähigkeit und Gesundheit beurteilen und erhalten.	2 - Mit belastenden und hektischen Situationen umgehen können und dabei sowohl den Förderauftrag als auch den Produktions- resp. Dienstleistungsauftrag situationsgerecht berücksichtigen.	3 - In jeder Situation Empathie für die Klientinnen und Klienten zeigen sowie eine offene und lebensbejahende Atmosphäre schaffen.	4 - Sich kritikfähig zeigen sowie eigene Tätigkeit und Befindlichkeit beobachten und reflektieren.	5 - Eigene Grenzen und Grenzen der Teilnehmenden jederzeit erkennen und wahren.	
TK	Über Transferkompetenzen verfügen	1 – Über mehrjährige Erfahrung in der Anleitung von Personen mit erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt verfügen und Erkenntnisse daraus für die Verbesserung der Berufsausübung ableiten und umsetzen.	2 – Grundlegende Erkenntnisse aus der Anleitung von Personen mit erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt auf unterschiedliche Zielgruppen sowie Integrations- und Fördermandate von unterschiedlichen Auftraggebern übertragen.				