

EXEMPLE DE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES POUR LA FONCTION D'ACCUEILLANTE

Exemple de compétences	Exemple de description	Exemple d'indicateurs
Inscrire la compétence choisie	Définir en quelques lignes cette compétence	Définir les indicateurs qui permettront d'évaluer si la compétence est acquise par l'accueillante. Les indicateurs sont formulés au présent avec un verbe actif (exprime, organise, veille...). Pas de « est capable de... »
Être autonome dans son travail	Être capable de GERER SON ACTIVITE seule en utilisant les RESSOURCES existantes	GERER SON ACTIVITE <ul style="list-style-type: none"> L'accueillante planifie et organise sa journée en fonction des paramètres du jour (nombre d'enfants, âge des enfants présents, heures d'arrivée et de départ...) dans le souci de répondre aux besoins des enfants RESSOURCES <ul style="list-style-type: none"> L'accueillante est capable de faire face le plus calmement possible aux imprévus L'accueillante fait appel au service lorsque cela est nécessaire.
Faire preuve de déontologie/respecter le secret professionnel	Respecter le devoir de confidentialité des accueillantes vis-à-vis des enfants qu'elles accueillent et de leur famille.	<ul style="list-style-type: none"> L'accueillante communique uniquement les informations utiles à l'accueil des enfants ou à la gestion du service aux personnes directement concernées. Au domicile de l'accueillante, les informations confidentielles sont conservées dans un endroit qui n'est accessible que par l'accueillante.
Entrer en relation de manière professionnelle avec le service	Entrer en relation en respectant une JUSTE DISTANCE , de manière PROACTIVE dans le respect mutuel afin d'échanger des INFORMATIONS PROFESSIONNELLES UTILES	JUSTE DISTANCE : <ul style="list-style-type: none"> L'accueillante vouvoie les tms (variable selon les services) L'accueillante veille à maintenir une distance avec les TMS qui lui permettra de garder une attitude professionnelle PROACTIVITE : <ul style="list-style-type: none"> L'accueillante appelle de sa propre initiative le service quand elle a une information professionnelle utile à communiquer L'accueillante appelle de sa propre initiative les services quand elle a une question d'ordre professionnel



		<p>RESPECT MUTUEL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueillante évalue la priorité/urgence de son informations/de sa question et adapte le moment de son contact en fonction • Elle s'enquiert de la disponibilité de son interlocuteur <p>INFORMATIONS PROFESSIONNELLES UTILES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueillante communique au service les informations en lien avec l'activité d'accueil de l'enfant <u>et</u> le service • L'accueillante rentre dans les délais et formes demandées les grilles de présence.
S'impliquer dans sa relation avec l'enfant	Jouer un rôle actif dans la relation avec l'enfant par une qualité de présence, la verbalisation et le soutien du langage.	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueillante se met à hauteur de l'enfant lorsqu'elle doit s'adresser à lui • L'accueillante se positionne dans l'espace de manière à voir et à être vue des enfants (accueillante-phare) • L'accueillante met des mots sur la situation vécue lorsqu'elle ne sait pas répondre aux besoins de l'enfant • L'accueillante permet soutient la verbalisation par l'enfant de ce qu'il vit (vocabulaire, émotions...)
Faire preuve d'intelligence émotionnelle	Posséder une forme d'intelligence qui suppose l'habileté à contrôler ses sentiments et émotions et ceux des autres, à faire la distinction entre eux et à utiliser cette information pour orienter ses pensées et ses actions ¹	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueillante accueille, reçoit les émotions exprimées par l'enfant et les respecte. • L'accueillante met des mots sur les émotions qu'elle a perçue chez l'enfant (verbalisation) • L'accueillante observe et analyse certains comportements sous l'angle de l'émotion (que peuvent signifier cri, retrait, excitation... des enfants ?) • L'accueillante accueille l'émotion exprimée par l'enfant sans exprimer de jugement • L'accueillante est capable de gérer une situation d'urgence (accident/sang-froid/savoir rassurer l'enfant) • L'accueillante reste centrée sur l'enfant • L'accueillante ne répercute pas ses émotions sur l'enfant

¹ In Salovey P et Mayer J.D. (1990), *Emotional intelligence. Imagination , cognition and personality*, 9, 185-211 cité dans Kotsou I., *Intelligence émotionnelle et management – comprendre et utiliser la force des émotions*, deuxième éditions, éditions de boeck- page 21-22

