



DOCUMENT DE TRAVAIL

Poste d'agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Référentiel de compétences

**À partir des compétences inscrites
dans la convention collective
STTPEM-CSN et APCPEM de 2015 – 2020**

Décembre 2018

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Équipe de production

Le référentiel de compétences pour le poste d'agente-conseil en soutien pédagogique et technique a été développé à partir des compétences inscrites dans la convention collective STTPEM-CSN¹ et APCPEM de 2015 – 2020 et grâce à la collaboration des personnes suivantes :

Gestion du projet

Annie Bourgault
Directrice générale
CPE Tout doux

Naïma Boumedine
Directrice générale
CPE Pierrot la lune Inc.

Recherche, conception et rédaction

Jean-Pierre Charest
Consultant
Jean-Pierre Charest, services-conseil

Collaboration à la conception

Annie Bourgault
Directrice générale
CPE Tout doux

Naïma Boumedine
Directrice générale
CPE Pierrot la lune Inc.

Marie-Chantal Forcier
Directrice adjointe d'installation
CPE Pierrot la lune Inc.

Validation du référentiel en contexte de bureau coordonnateur

Christine Ouimet
Directrice générale
CPE Vos Tout-Petits

Valérie Biron
Directrice adjointe au bureau coordonnateur
CPE Vos Tout-Petits

¹ CSNSTTPEM-CSN : Syndicat des travailleuses et travailleurs en petite enfance de la Montérégie.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique**Table des matières**

Équipe de production	1
Table des matières	3
Présentation du référentiel de compétences	5
Tableau synthèse des compétences et des éléments de compétence	7
Compétences et des éléments de compétence	9
Compétence 1 : Offrir un soutien à la pédagogie	9
Compétence 2 : Intervenir dans le cadre de la Loi et le Règlement sur les Services de garde	12
Compétence 3 : Établir une relation d'aide-conseil auprès d'adultes	13
Compétence 4 : Établir des stratégies et des plans d'intervention adaptés	16
Compétence 5 : Travailler en équipe	18
Compétence 6 : Utiliser des outils de bureautique	20
Compétence 7 : Communiquer en français	22
 Annexe A : Compétences requises pour le poste d'agente-conseil en soutien pédagogique et technique	 23
 Annexe B : Description de tâches	 24

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Présentation du référentiel de compétences

En mai 2018, l'Association patronale des CPE de la Montérégie (APCPEM) a signé une nouvelle convention collective avec le Syndicat des travailleuses et travailleurs en petite enfance de la Montérégie (CSNSTPEM-CSN). Cette entente permet dorénavant aux membres de l'Association d'utiliser, en plus de l'ancienneté, des critères de compétence pour effectuer l'embauche d'agentes-conseils en soutien pédagogique et technique. L'entente conclue précise tout particulièrement sur quelles compétences un gestionnaire de CPE peut se baser pour effectuer la sélection de candidatures (voir l'annexe A du présent document).

Les sept compétences présentées dans la convention sont des énoncés relativement généraux. Un travail d'approfondissement important a été nécessaire afin de les rendre opérationnelles pour des gestionnaires, ce qui a mené à la production d'un référentiel détaillé de compétences. Ce travail a été réalisé en adaptant la méthodologie décrite dans le *Guide du cadre de développement et de reconnaissance des compétences* de la *Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)* pour la production de normes provinciales de compétences de métiers ou de professions.

Dans ce référentiel, chaque compétence se décline en différents éléments de compétence pour en préciser les différents aspects. Chacun de ces éléments comprend une série de critères particuliers permettant de vérifier, chez une titulaire de poste actuelle ou future, les acquis en matière de compétences.

Il est important de préciser que la mention « ÊTRE CAPABLE DE... » est sous-entendue à chaque énoncé de compétence ou d'élément de compétence.

Ce référentiel est possiblement incomplet puisqu'il a été bâti à partir d'une liste de compétences négociées par les parties syndicale et patronale, et non à partir d'une analyse rigoureuse de la profession. Néanmoins, ce document reste un outil commode pour des gestionnaires, et ce, non seulement dans le cadre d'un processus d'embauche, mais aussi pour l'évaluation d'acquis, pour la détermination de besoins de formation, pour la conception de formation, et possiblement d'autres besoins de gestion en rapport au poste.

Les compétences décrites dans ce référentiel sont autant celles requises pour du soutien d'éducatrices en installation, donc des employées, que celles requises pour du soutien de responsables de services de garde en milieu familial (RSG), qui sont, elles, des travailleuses autonomes. Bien que les compétences soient les mêmes dans les deux contextes, elles peuvent, à certains égards, différer dans leurs modalités d'application.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Tableau synthèse des compétences et des éléments de compétence

Compétences		Éléments de compétence					
Libellé de la convention	Libellé respectant la méthodologie de la CPMT						
1. Connaître et être capable de mettre en application le programme éducatif	1. Offrir un soutien à la pédagogie	1.1 Assister le personnel ou les RSG dans l'application du programme éducatif et de la plateforme pédagogique	1.2 Mettre à jour son expertise en lien à la pédagogie	1.3 Évaluer des besoins de formation	1.4 Élaborer et dispenser des contenus de perfectionnement	1.5 Mettre à jour une plateforme pédagogique	1.6 Tenir des registres de ses interventions
2. Être capable de se référer à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements	2. Intervenir dans le cadre de la Loi et le Règlement sur les Services de garde	2.1 Se référer à la Loi et au Règlement	2.2 Informer et soutenir des intervenants en milieu de garde en regard de la Loi et du Règlement	2.3 Appliquer la Loi et le Règlement	2.4	2.5	2.6
3. Être capable d'utiliser une approche-conseil et d'établir une relation d'aide et de confiance auprès d'adultes	3. Établir une relation d'aide-conseil auprès d'adultes	3.1 Entretenir des relations interpersonnelles	3.2 Cultiver une relation professionnelle de confiance	3.3 Écouter de façon active	3.4 Donner de la rétroaction (feedback)	3.5 Susciter la motivation et l'envie d'apprendre et de progresser professionnellement	3.6 Accompagner une personne dans une recherche de solution
4. Détenir des capacités d'observer, évaluer, préparer et faire appliquer un plan d'intervention	4. Établir des stratégies et des plans d'intervention adaptés	4.1 Colliger de l'information relative à une situation ou à des comportements	4.2 Évaluer les besoins d'un enfant présentant un problème d'adaptation ou de comportement	4.3 Développer des moyens ou des stratégies de soutien	4.4 Évaluer et ajuster des moyens et des stratégies de soutien	4.5	4.6

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Compétences		Éléments de compétence					
Libellé de la convention	Libellé respectant la méthodologie de la CPMT						
5. Être capable de travailler en équipe, selon une analyse objective	5. Travailler en équipe	5.1 Collaborer aux activités courantes avec le personnel éducatif ou les RSG	5.2 Cultiver la cohésion d'une équipe	5.3 Participer à des réunions d'équipe et à des rencontres de travail	5.4 Participer à la préparation et à l'animation d'une réunion d'équipe	5.5 Faire face aux situations conflictuelles	5.6
6. Connaître l'environnement informatique applicable à ses fonctions : Word, Internet, courriel	6. Utiliser des outils de bureautique	6.1 Écrire des documents avec un traitement de textes	6.2 Faire des recherches sur Internet à l'aide d'un navigateur	6.3 Échanger des informations avec un logiciel de messagerie	6.4 Récupérer, sauvegarder et archiver des fichiers	6.5	6.6
7. Posséder une bonne maîtrise du français	7. Communiquer en français	7.1 Entretenir une conversation en français	7.2 Écrire un texte de base en français	7.3	7.4	7.5	7.6

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 1

Libellé de la convention :

Connaître et être capable de mettre en application le programme éducatif

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Offrir un soutien à la pédagogie

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
1.1 Assister le personnel ou les RSG dans l'application du programme éducatif et de la plateforme¹ pédagogique	▪ Description précise des éléments du programme et de la plateforme. ▪ Interprétation juste des principes et des directives découlant du programme et de la plateforme. ▪ Évaluation correcte des planifications et des activités pédagogiques du personnel ou des RSG au regard des exigences. ▪ Créativité, pragmatisme et variété dans les recommandations ou les suggestions données aux intervenants. ▪ Explications et exemples clairs et stimulants. ▪ Suivi personnalisé de la progression du personnel ou des RSG en matière : ○ de pédagogie ; ○ d'application du programme et de la plateforme ; ○ d'application de moyens d'intervention.

¹ Le gouvernement a proposé, après la réalisation de ce document, de changer le mot « plateforme » par « programme ». Puisque tous les CPE utilisent encore le mot plateforme, nous conservons pour l'instant cette appellation pour éviter toute ambiguïté.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

1.2 Mettre à jour son expertise en lien à la pédagogie	▪ Veille régulière des nouveautés en ce qui concerne la pédagogie. ▪ Consultation de sources variées et fiables. ▪ Participation active à des forums d'échange et à des formations. ▪ Échanges assidus d'information avec des collègues et des spécialistes. ▪ Consultation et questionnement judicieux de spécialistes. ▪ Diffusion ou partage approprié des nouveaux acquis auprès des différents intervenants. ▪ Expérimentation adaptée des nouveautés et des pratiques émergentes dans son milieu. ▪ Consignation appropriée des formations, des ressources externes et des spécialistes du domaine dans un répertoire.
1.3 Évaluer des besoins de formation	▪ Pertinence des grilles d'évaluation de besoins utilisées. ▪ Détermination juste des besoins de formation ou de perfectionnement du personnel ou des RSG. ▪ Définition appropriée des objectifs de formation. ▪ Pertinence des formations proposées.
1.4 Élaborer et dispenser des contenus de perfectionnement	▪ Pertinence et pragmatisme des contenus de formation : ○ activités ; ○ outils didactiques ; ○ documents d'appoint. ▪ Pertinence des cadres théoriques et des modèles utilisés pour la conception de la formation. ▪ Techniques d'animation efficaces et stimulantes lors des séances de formation. ▪ Suivi adéquat du transfert des acquis au quotidien par les apprenants. ▪ Évaluation correcte : ○ des formations données ; ○ du transfert des acquis et de l'impact des formations.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

1.5 Mettre à jour une plateforme pédagogique	▪ Évaluation critique : ○ des pratiques décrites dans la plateforme ; ○ des pratiques réelles mises en œuvre par le personnel ou les RSG ; ○ de la cohérence entre les pratiques réelles et celles décrites dans la plateforme. ▪ Prise en compte judicieuse des principes, recommandations et directives du Ministère relativement à la pédagogie. ▪ Pertinence des cadres théoriques, des modèles et des outils pédagogiques utilisés en matière de développement de l'enfant. ▪ Pertinence des modifications proposées à la plateforme. ▪ Concertation adéquate avec le personnel ou les RSG sur les changements à apporter. ▪ Modifications adéquates du document de la plateforme. ▪ Diffusion et implantation appropriées des modifications. ▪ Suivi vigilant de l'application des changements par le personnel ou les RSG.
1.6 Tenir des registres et des statistiques	▪ Rédaction de rapports d'observation et de suivis d'intervention : ○ objectifs ; ○ détaillés ; ○ dans des délais appropriés. ▪ Assiduité dans la tenue de statistiques d'intervention. ▪ Interprétation judicieuse des statistiques.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 2

Libellé de la convention :

Être capable de se référer à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Intervenir dans le cadre de la Loi et le Règlement sur les Services de garde

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
2.1 Se référer à la Loi et au Règlement	▪ Repérage efficace d'articles de la Loi ou du Règlement en lien avec une problématique. ▪ Consultation judicieuse de personnes-ressources.
2.2 Informer et soutenir des intervenants en milieu de garde en regard de la Loi et du Règlement	▪ Description adéquate du contenu de la Loi et du Règlement ayant une incidence : ○ sur la santé, le bien-être, le développement et la pédagogie ; ○ sur le rôle joué par l'Agente-conseil en soutien pédagogique et technique. ▪ Vulgarisation adéquate de l'information. ▪ Pertinence des articles de la Loi ou du Règlement utilisés dans un argumentaire. ▪ Interprétation juste des articles de la Loi ou du Règlement utilisés. ▪ Justification correcte d'une action, d'une décision ou d'une recommandation en fonction du cadre légal et réglementaire.
2.3 Appliquer la Loi et le Règlement	▪ Respect intégral des exigences de la Loi et du Règlement. ▪ Détection perspicace de non-conformité. ▪ Signalement approprié et au moment opportun d'une non-conformité.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 3

Libellé de la convention :

Être capable d'utiliser une approche-conseil et d'établir une relation d'aide et de confiance auprès d'adultes

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Établir une relation d'aide-conseil auprès d'adultes

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
3.1 Entretenir des relations interpersonnelles	▪ Adaptation des interactions et du niveau de langage en fonction des personnes et des situations. ▪ Pertinence des questions et des réponses. ▪ Informations et explications fournies claires, complètes et précises. ▪ Vulgarisation adéquate de l'information. ▪ Utilisation appropriée de techniques d'argumentation. ▪ Informations sensibles exprimées uniquement aux personnes concernées.
3.2 Cultiver une relation professionnelle de confiance	▪ Application rigoureuse des règles de confidentialité. ▪ Respect du rôle et des responsabilités des éducatrices, des RSG, des parents et d'autres intervenants. ▪ Manifestation de disponibilité et de souplesse. ▪ Intervention au moment et dans un lieu opportuns. ▪ Démonstration de calme et de patience. ▪ Ouverture d'esprit et absence de jugement dans l'écoute de points de vue différents. ▪ Expression de sollicitude respectueuse et chaleureuse. ▪ Cohérence des comportements par rapport aux conseils et aux enseignements dispensés. ▪ Ententes ou engagements respectés. ▪ Constance dans les suivis d'accompagnement. ▪ Consultation appropriée de spécialistes pour des problématiques hors de son champ d'expertise.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

3.3 Écouter de façon active	▪ Écoute patiente et attentive. ▪ Application correcte des techniques d'écoute active : ○ répétition et reflet ; ○ résumé et reformulation. ▪ Pertinence des questions visant à faire préciser la pensée de l'autre. ▪ Interprétation juste de la situation de l'interlocuteur : ○ préoccupations et émotions du moment ; ○ besoins et attentes.
3.4 Donner de la rétroaction (feedback)	▪ Précision et pertinence des rétroactions. ▪ Manifestation de tact et de délicatesse dans les rétroactions. ▪ Description respectueuse et enrichissante des forces et des compétences à améliorer d'un interlocuteur. ▪ Critique constructive de l'interlocuteur sur ce qui limite sa progression. ▪ Explications claires et stimulantes.
3.5 Susciter la motivation et l'envie d'apprendre et de progresser professionnellement	▪ Prise en considération des expériences et des champs d'intérêt de l'interlocuteur en fonction du résultat à atteindre. ▪ Proposition de projets stimulants en relation avec les objectifs poursuivis. ▪ Encouragement constant de l'interlocuteur relativement à l'atteinte de ses buts ou la réalisation de ses projets. ▪ Incitation appropriée à une remise en question de pratiques. ▪ Utilisation correcte de techniques d'émulation et de mise au défi. ▪ Reconnaissance appropriée de la progression de l'interlocuteur. ▪ Échanges réguliers et de qualité avec l'interlocuteur.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

3.6 Accompagner une personne dans une recherche de solutions	▪ Écoute attentive de la problématique. ▪ Validation correcte de sa compréhension de la problématique. ▪ Vérification adéquate des attentes ou des buts de la personne qui requiert de l'aide. ▪ Clarification appropriée de la nature et des limites de l'aide offerte. ▪ Pertinence du questionnement pour aider la personne à réfléchir sur la problématique et sur des solutions. ▪ Réinterprétation créative de la situation ou de la problématique pour amener la personne à modifier sa perspective et à voir les choses sous un autre angle. ▪ Reconnaissance et intégration appropriées des idées, suggestions ou moyens proposés par la personne soutenue. ▪ Pragmatisme et réalisme des conseils et des solutions proposées. ▪ Pertinence des exemples et des démonstrations.
---	--

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 4

Libellé de la convention :

Détenir des capacités d'observer, évaluer, préparer et faire appliquer un plan d'intervention

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Établir des stratégies et des plans d'intervention adaptés

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
4.1 Colliger de l'information relative à une situation ou à des comportements	▪ Utilisation appropriée de grilles d'observation. ▪ Pertinence des faits dégagés par l'observation : ○ comportements et difficultés d'un ou plusieurs enfants ; ○ comportements de groupe ; ○ comportements d'adultes avec un ou des enfants ; ○ éléments contextuels dans lesquels s'inscrivent des comportements. ▪ Questionnement approprié de la famille et des intervenants en interaction avec un enfant. ▪ Prise en compte judicieuse des particularités socioculturelles du milieu dont est issu un enfant. ▪ Examen adéquat de l'historique des interventions et des solutions mises de l'avant. ▪ Consignation correcte des informations dans des documents.
4.2 Évaluer les besoins d'un enfant présentant un problème d'adaptation ou de comportement	▪ Clarté, justesse et précision de l'information transmise aux différents intervenants impliqués. ▪ Demandes appropriées d'autorisation adressées aux parents. ▪ Concertation adéquate avec : ○ l'éducatrice titulaire de groupe ou la RSG ; ○ les parents ; ○ les autres intervenants en interaction avec l'enfant. ▪ Pertinence des cadres théoriques et des modèles utilisés en matière de développement de l'enfant. ▪ Perspicacité des liens entre différentes informations obtenues et des comportements observés. ▪ Description correcte de la problématique ou des besoins identifiés. ▪ Consultation au moment opportun de spécialistes.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

4.3 Développer des moyens ou des stratégies de soutien	▪ Pertinence des stratégies et des moyens d'intervention proposés : ○ modifications à l'aménagement d'un local ; ○ matériel adapté ; ○ activités éducatives ; ○ plan d'intervention. ▪ Pertinence des cadres théoriques et des modèles utilisés en matière de développement de l'enfant. ▪ Utilisation appropriée des ressources existantes. ▪ Définition adéquate de l'objet et des buts de l'intervention. ▪ Création d'outils simples et faciles à utiliser. ▪ Clarté et précision des outils développés. ▪ Concertation efficace avec le personnel, les RSG, les familles et les spécialistes. ▪ Respect des modalités et contraintes relatives : ○ au programme éducatif et à la plateforme pédagogique ; ○ aux attentes des parents ou des tuteurs ; ○ au fonctionnement du groupe ou du milieu familial visé par l'intervention ; ○ au fonctionnement du CPE.
4.4 Évaluer et ajuster des moyens et des stratégies de soutien	▪ Choix judicieux des moyens d'évaluation. ▪ Écoute attentive des commentaires et des suggestions. ▪ Évaluation correcte de l'impact des interventions et des solutions mises de l'avant. ▪ Établissement de liens pertinents entre les interventions et les comportements observés. ▪ Appréciation juste des éléments satisfaisants et non satisfaisants de l'intervention. ▪ Pertinence des modifications apportées à l'intervention. ▪ Modification au moment opportun de l'intervention.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 5

Libellé de la convention :

Être capable de travailler en équipe, selon une analyse objective

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Travailler en équipe¹

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
5.1 Collaborer aux activités courantes avec le personnel éducatif ou les RSG	▪ Distinction juste et respect approprié des rôles et des responsabilités de chacun. ▪ Coordination efficace de ses activités avec celles des autres intervenants. ▪ Respect des règles de fonctionnement établies en réunion d'équipe. ▪ Démonstration d'entraide envers les collègues.
5.2 Cultiver la cohésion d'une équipe	▪ Description adéquate des objectifs poursuivis et des valeurs véhiculées au CPE. ▪ Actions individuelles en synergie avec les objectifs et les valeurs du CPE. ▪ Effort et engagement envers l'atteinte des objectifs. ▪ Appréciation constructive de la contribution des membres de l'équipe. ▪ Manifestation de solidarité, de respect et d'attitude d'inclusion envers chaque membre de l'équipe. ▪ Établissement de liens de confiance et de complicité avec les différents membres de l'équipe. ▪ Encouragements réguliers des membres à l'atteinte des objectifs d'équipe. ▪ Manifestation d'équité dans le partage des succès et des difficultés.

¹ Dans un contexte de définition de compétence, le mot « équipe » est employé ici au sens premier du terme, soit : *groupe plus ou moins structuré ayant une finalité commune*, ou encore : *groupe de personnes réunies pour accomplir ensemble un travail commun*. Ainsi, dans le contexte de cette compétence, il est possible de « travailler en équipe » pour atteindre un but commun autant avec des employées-cadre que des employées syndiquées ou des RSG.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

5.3 Participer à des réunions d'équipe et à des rencontres de travail	▪ Participation active aux réunions, aux discussions et aux prises de décision. ▪ Partage actif d'informations relativement aux activités quotidiennes. ▪ Ouverture aux suggestions et aux idées des membres de l'équipe. ▪ Apport proactif de solutions aux problématiques discutées. ▪ Expression claire et sans ambiguïté : ○ de suggestions, d'idées, d'opinions ou de points de vue ; ○ de son désaccord, de sa réserve ou de sa dissidence ; ○ de son adhésion par rapport aux décisions collectives. ▪ Diffusion active, explicite et inconditionnelle des décisions d'équipe.
5.4 Participer à la préparation et à l'animation d'une réunion d'équipe	▪ Préparation adéquate du volet pédagogique d'une réunion : ○ activités et outils d'animation ; ○ aspects logistiques (ordre du jour, convocations, photocopies, disposition de la salle, etc.). ▪ Application correcte et équitable des règles de fonctionnement des réunions de l'équipe. ▪ Animation et régulation efficace des échanges : ○ prises de parole ; ○ temps de parole équitables et équilibrés ; ○ recentrage du débat sur les objectifs ; ○ prévention des digressions ; ○ reformulation et synthèses des idées ou du débat. ▪ Facilitation appropriée de l'expression d'idées créatives, complémentaires ou divergentes. ▪ Traitement judicieux des points de vue divergents.
5.5 Faire face aux situations conflictuelles	▪ Indicateurs d'une situation conflictuelle correctement détectés. ▪ Analyse judicieuse de la situation. ▪ Proposition de solutions constructives compte tenu de la situation. ▪ Utilisation judicieuse de la communication comme moyen de favoriser l'ajustement mutuel et la prévention des mésententes. ▪ Respect des limites de son interlocuteur sur le plan physique et émotif lors d'interactions. ▪ Évaluation correcte de sa capacité à faire face à une situation conflictuelle.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

COMPÉTENCE 6

Libellé de la convention :

Connaître l'environnement informatique applicable à ses fonctions : Word, Internet, courriel

Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :

Utiliser des outils de bureautique

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
6.1 Écrire des documents avec un traitement de textes	▪ Application efficace des fonctions de base d'un traitement de texte : ○ création d'un document ; ○ saisie et modification d'un texte ; ○ sélection d'un texte ou d'une partie de texte ; ○ mise en forme et mise en page du texte ; ○ reproduction de la mise en forme du texte ; ○ utilisation des fonctions copier, couper ou coller du texte ; ○ impression d'un document. ▪ Production de documents soignés et lisibles.
6.2 Faire des recherches sur Internet à l'aide d'un navigateur	▪ Application efficace des fonctions de base d'un navigateur : ○ écriture d'adresses de sites ; ○ utilisation du retour-arrière et du retour-avant ; ○ utilisation des favoris ; ○ consultation de l'historique des pages vues. ▪ Choix pertinent en fonction de l'objectif ou du sujet : ○ d'un moteur de recherche ; ○ de sites spécialisés ; ○ de mots clés. ▪ Évaluation correcte ○ de la fiabilité de l'information ; ○ de la pertinence des résultats.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

6.3 Échanger des informations avec un logiciel de messagerie	▪ Application efficace des fonctions de base d'un logiciel de messagerie : ○ écriture et mise en forme des messages ; ○ sélection des destinataires et écriture des adresses ; ○ gestion des contacts ; ○ utilisation de la fonction envoyer-recevoir des messages ; ○ classement des messages reçus. ▪ Choix judicieux du ou des destinataires selon le niveau de sensibilité ou de confidentialité du message. ▪ Précision, pertinence et clarté de l'objet du message. ▪ Pertinence et longueur appropriée du message. ▪ Manifestation de tact et de politesse dans le message. ▪ Utilisation d'un ton neutre et professionnel. ▪ Attachement correct et efficace de pièces jointes.
6.4 Récupérer, sauvegarder et archiver des fichiers	▪ Localisation et récupération efficace de fichiers. ▪ Sauvegarde adéquate de fichiers. ▪ Pertinence des noms donnés aux fichiers. ▪ Classement approprié de fichiers selon les procédures établies.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique**COMPÉTENCE 7***Libellé de la convention :***Posséder une bonne maîtrise du français***Libellé respectant la méthodologie de la CPMT :***Communiquer en français**

Éléments de compétence	Critères particuliers de vérification des acquis
7.1 Entretenir une conversation en français	▪ Clarté, précision et cohérence du discours compte tenu du message. ▪ Utilisation d'un niveau de langage adéquat en fonction de l'interlocuteur. ▪ Reformulation correcte des informations exprimées par l'interlocuteur.
7.2 Rédiger en français des documents à caractère informatifs	▪ Rédaction conforme aux règles de base de grammaire, d'orthographe et de syntaxe. ▪ Niveau de l'écrit adéquat en fonction du destinataire. ▪ Clarté, précision et cohérence du texte compte tenu du message.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

ANNEXE A

COMPÉTENCES REQUISES POUR LE POSTE D'AGENTE-CONSEIL EN SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE

(Extrait de la convention collective 2015-2020)

Afin d'obtenir un poste d'agente-conseil en soutien pédagogique et technique, la travailleuse doit posséder les compétences suivantes :

- connaître et être capable de mettre en application le programme éducatif ;
- être capable de se référer à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements ;
- être capable d'utiliser une approche-conseil et d'établir une relation d'aide et de confiance auprès d'adultes ;
- détenir des capacités d'observer, évaluer, préparer et faire appliquer un plan d'intervention ;
- être capable de travailler en équipe, selon une analyse objective ;
- connaître l'environnement informatique applicable à ses fonctions : Word, Internet, courriel ;
- posséder une bonne maîtrise du français.

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

ANNEXE B

Description de tâches¹

Agente-conseil en soutien pédagogique et technique

Sommaire descriptif

Sous la responsabilité d'une gestionnaire, l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique offre sur demande un soutien pédagogique et technique aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ou aux éducatrices. Elle peut exceptionnellement traiter les dossiers relatifs à la reconnaissance et à la réévaluation des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.

Attributions caractéristiques

1. Offrir sur demande un soutien pédagogique et technique aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ou aux éducatrices.
 - Soutenir les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ou les éducatrices dans l'application du programme éducatif.
 - Informer et soutenir les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial sur les lois et les règlements relatifs au service de garde en milieu familial.
 - Élaborer des plans d'intervention pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ou pour les éducatrices lors de situations problématiques dans l'application du programme éducatif et en assurer le suivi.
 - Préparer et animer des réunions ou des activités et favoriser les échanges.
 - Faire des recherches ainsi que concevoir et fournir des outils pédagogiques et techniques.
 - Définir les besoins en activités de formation et de perfectionnement continu et y répondre, organiser et concevoir de telles activités et faciliter leur accessibilité.
 - Rédiger des bulletins, des articles et d'autres outils de communication.
 - Dresser la liste des ressources du milieu, établir et entretenir des liens avec elles.
2. Exceptionnellement, peut traiter les dossiers relatifs à la reconnaissance et à la réévaluation des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.
3. Effectuer toute autre tâche connexe.

Conditions minimales d'admission

Diplôme d'études collégiales (DEC) en techniques d'éducation à l'enfance ou l'équivalent.

¹ Source : Ministère de la famille – Gouvernement du Québec. *Guide concernant la Classification et la rémunération du personnel salarié. Centres de la petite enfance, garderies subventionnées et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.* Mars 2013.