

CATEGORIE 1

Lieu d'accueil, d'écoute, et d'orientation, individualisé



SOCLE COMMUN

OBJECTIFS	CONTENUS
Accueillir	Proposer un service en étant disponible
Ecouter	Recevoir la demande exprimée, l'accompagner, la décoder et la retraduire, éventuellement
Informer	Communication de connaissances fiables acquises ou facilement accessibles
Accompagner	Relation d'aide non approfondie permettant de rassurer, conforter et valoriser
Orienter	Guider vers des structures, services ou professionnels en mesure de répondre aux besoins exprimés

REGLES DE FONCTIONNEMENT	MODALITES	LIMITES
Confidentialité des entretiens	Matérielles et humaines	moyens
Neutralité des locaux	matérielles	moyens
Neutralité de l'accueillant	structurelles	
Attitude et positionnement bienveillant de l'accueillant	humaines	Compétences et formation

FACILITATEURS	RESPONSABILITE	MOYENS
Qualité du premier contact	accueillant	humains
Convivialité	structure	matériels
Présentation de la structure	accueillant	humains
Mise en confiance	ensemble	humains
Bienveillance	accueillant	humains

FREINS	RESPONSABILITE	MOYENS
Etre intrusif	accueillant	Mettre des limites dans la confiance
Etre trop distant	accueillant	
Agir à la place des parents	accueillant	

RÔLE de l'ACCUEILLANT	CONCRETISATION	LIMITES
Relais	Réception de la personne	
Bien comprendre la demande	Décodage explicite/implicite	
Etre respectueux		
S'efforcer de comprendre	diagnostic	
Désamorcer les conflits		
Accepter la frustration	Accompagnement vers la réponse	Reconnaître ses limites de compétences et d'attributions