

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES

AIDE AUX PERSONNES

AIDE MENAGER / AIDE MENAGERE

PROFIL DE FORMATION SPECIFIQUE (45, 47)

| | | |
|---|---------------------------|----------------|
| PQ ayant généré le PF : Aide - ménagère | Accord du Conseil Général | Le 15 mai 2003 |
| | Parution au Moniteur | Le |

LE METIER

L'aide-ménager / l'aide-ménagère travaille dans le cadre d'un service d'aide à domicile, dans un CPAS ou encore dans le cadre d'organismes de réinsertion.

Il/elle intervient au domicile des bénéficiaires; il/elle y assure essentiellement des tâches visant à entretenir, maintenir et améliorer l'hygiène dans les pièces où les personnes vivent.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des Commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

Le président de la Commission consultative
"Services aux Personnes"

Pierre MALAISE

Les chargées de mission de la CCPQ

Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF
Nicole MONTIGNY-MILLING

Table des matières

| | |
|-----------------------------|---|
| Le métier | Page 2 |
| Remerciements | Page 3 |
| Table des matières | Page 4 |
| I. Fonctions techniques | |
| Fonction 01 | Entrer en contact avec les bénéficiaires |
| Fonction 02 | Procéder à l'entretien de l'habitation, sur base du règlement de travail propre à chaque servic |
| Fonction 03 | Entretien du linge, sur base du règlement propre à chaque service |
| II. Fonctions transversales | |
| Fonction 01 | Respecter l'environnement |
| Fonction 02 | Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène |
| Fonction 03 | S'intégrer dans la vie professionnelle, en respectant la déontologie du métier |
| Fonction 04 | S'intégrer à une équipe |
| Fonction 05 | Accepter une formation continuée |
| Fonction 06 | Communiquer avec le bénéficiaire |
| Fonction 07 | Communiquer avec l'ensemble des intervenants à domicile |
| Fonction 08 | Participer aux réunions d'équipe |

I. FONCTIONS TECHNIQUES

Fonction 01 : Entrer en contact avec les bénéficiaires

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|---|--|----------------|--|
| 1.1. Se présenter et présenter le service. | 1.1.1. Adopter une tenue correcte adaptée à son travail. | CM | |
| | 1.1.2. Se présenter correctement. | CM | |
| | 1.1.3. S'adresser au bénéficiaire poliment en le vouvoyant. | CM | |
| | 1.1.4. Présenter son rôle dans le service. | CM | |
| 1.2. S'adapter à un public en difficulté. | 1.2.1. Préciser les tâches qu'il/elle va accomplir et l'horaire qu'il/elle va prester. | CM | |
| | 1.2.2. <i>Faire preuve de patience.</i> | CEF/CEP | |
| | 1.2.3. <i>Gérer son stress.</i> | CEF/CEP | |
| | 1.2.4. Aborder les situations avec calme. | CM | |
| | 1.2.5. Accepter le contact avec les personnes en situation difficile. | CM | |
| 1.3. Encourager le bénéficiaire à se prendre en charge. | 1.3.1. Suggérer au bénéficiaire de participer à la réalisation d'une tâche d'entretien. | CM | |
| | 1.3.2. Suggérer au bénéficiaire de ranger, d'organiser son environnement pour sa propre sécurité et son confort. | CM | |

| | | | |
|---|--|----|--|
| 1.4. Déterminer avec le bénéficiaire les modalités pratiques de l'intervention. | 1.4.1. Convenir des moyens d'accès à la maison. | CM | |
| | 1.4.2. S'informer des produits et du matériel disponibles. | CM | |
| | 1.4.3. Préciser les produits et le matériel usuels nécessaires | CM | |

Fonction 02 : Procéder à l'entretien de l'habitation, sur base du règlement de travail propre à chaque service

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|---|---|----------------|--|
| 2.1. Planifier les activités d'entretien. | 2.1.1. Organiser son travail de façon rationnelle. | CM | |
| | 2.1.2. Adapter son travail aux différentes situations rencontrées.. | CEP | |
| 2.2. Nettoyer. | 2.2.1. Identifier les produits adéquats. | CM | |
| | 2.2.2. Appliquer les notices d'emploi. | CM | |
| | 2.2.3. Utiliser le matériel adéquat. | CM | |
| | 2.2.4. Appliquer les techniques appropriées. | CM | |
| | 2.2.5. Replacer les objets en respectant l'ordre initial. | CM | |
| 2.3. Ranger. | 2.3.1. Tenir compte de la sécurité du bénéficiaire et de l'accessibilité des objets d'utilisation courante. | CM | |

Fonction 03 : Entretien du linge, sur base du règlement propre à chaque service

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|---|--------------------|--|
| 3.1. Trier le linge du bénéficiaire. | 3.1.1. Identifier le linge à laver. | CM | |
| | 3.1.2. Différencier le linge à laver du linge à envoyer au nettoyage à sec. | CM | L'apprenant(e) décode les symboles d'entretien. |
| | 3.1.3. Trier en fonction des couleurs et des matières. | CM | L'apprenant(e) décode les étiquettes de composition. |
| 3.2. Laver le linge à la main ou à la machine. | 3.2.1. Appliquer les techniques appropriées. | CM | L'apprenant(e) décode les symboles d'entretien. |
| 3.3. Sécher le linge. | 3.3.1. Respecter les modes de séchage et les techniques appropriés. | CM | L'apprenant(e) décode les étiquettes de composition. |
| 3.4. Vérifier le bon état du linge et le réparer le cas échéant. | 3.4.1. Effectuer les réparations courantes. | CM | L'apprenant(e) effectue les réparations sur base des modalités appliquées dans les services. |
| | 3.4.2. Signaler un problème plus complexe à une personne relais. | CM | |
| 3.5. Repasser. | 3.5.1. Appliquer les techniques appropriées. | CM | L'apprenant(e) décode les symboles d'entretien. |
| 3.6. Plier le linge. | 3.6.1. Appliquer une technique appropriée. | CM | |
| | 3.6.2. Déposer le linge à l'endroit souhaité. | CM | |

II. FONCTIONS TRANSVERSALES

Fonction 01 : Respecter l'environnement

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|---|---|------------------------|---|
| 1.1. Procéder au tri des matières. | 1.1.1. Identifier les différentes façons de trier. | CM | |
| | 1.1.2. Travailler en respectant les normes d'environnement du début à la fin du service, selon la législation en vigueur. | CM | |

Fonction 02 : Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|---|----------------|---|
| 2.1. Appliquer les règles selon la législation en vigueur. | 2.1.1. Prendre connaissance des normes. | CM | |
| | 2.1.2. Appliquer les règles d'hygiène personnelle et professionnelle. | CM | |
| | 2.1.2. Décrypter les pictogrammes. | CM | |
| | 2.1.3. Appliquer des règles de prévention (maladies infectieuses, ...). | CEF/CEP | |
| | 2.1.4. Appliquer les règles de sécurité. | CM | |
| | 2.1.5. Appliquer les règles d'ergonomie. | CM | L'apprenant(e) applique les règles d'ergonomie adaptées à son métier. |
| 2.2. Prévenir les accidents. | 2.2.1. Appliquer les règles de prévention des accidents domestiques. | CM | |
| 2.3. Signaler un problème. | 2.3.1. Posséder les numéros d'appel d'urgence. | CM | |
| | 2.3.2. Avertir le service. | CM | |
| | 2.3.3. Formuler le problème. | CEP | |

Fonction 03 : S'intégrer dans la vie professionnelle, en respectant la déontologie du métier

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|---|--|----------------|--|
| 3.1. S'adapter aux exigences du métier, en respectant les règlements en vigueur dans l'institution. | 3.1.1. Respecter les horaires. | CM | |
| | 3.1.2. Interroger le responsable à propos des prestations qu'il/elle ne peut pas poser. | CM | |
| | 3.1.3. <i>S'adapter à la flexibilité inhérente au métier.</i> | CEP | |
| | 3.1.4. Remplir adéquatement la fiche de travail ou tout autre document de communication. | CM | |
| 3.2. Respecter les règles de discrétion. | 3.2.1. <i>Faire preuve de discrétion par rapport aux situations rencontrées.</i> | CEP | |
| | 3.2.2. <i>Faire preuve de discrétion par rapport à la vie et au travail des autres intervenants et par rapport à sa vie personnelle.</i> | CEP | |
| | 3.2.3. Savoir ce qu'impliquent le secret professionnel et le secret partagé dans le cadre de son travail. | CM | |
| 3.3. Adopter une attitude professionnelle. | 3.3.1. Être ponctuel(le). | CM | |
| | 3.3.2. Prévenir d'un retard éventuel, selon les règles du service. | CM | |
| | 3.3.3. <i>Mettre des limites dans la relation avec le bénéficiaire (ne pas accepter de cadeau, ...).</i> | CEP | |
| | 3.3.4. <i>Faire preuve d'honnêteté.</i> | CEP | |

| | | | |
|--|---|-----|--|
| | 3.3.5. Éviter les actes de familiarité. | CM | L'apprenant(e) maîtrisera son attitude verbale et non verbale. |
| | 3.3.6. Éviter de critiquer ses collègues. | CEP | |
| 3.4. Accepter un accompagnement psychologique et social. | 3.4.1. Savoir en quoi un accompagnement peut être une aide. | CEP | |

Fonction 04 : S'intégrer à une équipe

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|--|----------------|--|
| 4.1. Tenir compte, dans son travail chez un bénéficiaire, des interventions prévues au moment des réunions d'équipe et prises en charge par d'autres intervenants. | 4.1.1. Déterminer le rôle et les limites des autres intervenants. | CM | |
| | 4.1.2. Effectuer ses propres tâches en gardant sa spécificité. | CM | |
| 4.2. Participer à la mise en place d'activités décidées en réunion d'équipe. | 4.2.1. Lister les compétences professionnelles que l'on maîtrise. | CM | |
| | 4.2.2. <i>Évaluer ses propres compétences professionnelles.</i> | CEP | |
| | 4.2.3. <i>Chercher l'information nécessaire pour assumer des tâches inhabituelles.</i> | CEF/CEP | |

Fonction 05 : Accepter une formation continuée

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|---|--|------------------------|---|
| 5.1. Se former à l'évolution du métier. | 5.1.1. S'informer des nouvelles techniques d'entretien. | CEF/CEP | |
| | 5.1.2. S'informer au sujet des nouvelles problématiques qui concernent le métier. | CEF/CEP | |

Fonction 06 : Communiquer avec le bénéficiaire

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|---|----------------|--|
| 6.1. Écouter les demandes spécifiques du bénéficiaire. | 6.1.1. Comprendre les demandes explicites. | CM | |
| | 6.1.1. <i>Comprendre les demandes implicites et reformuler la demande de façon claire et précise.</i> | CEF/CEP | |
| 6.2. Expliquer ce qui est possible dans le cadre de la prestation. | 6.2.1. Cerner les limites de l'intervention prévue par rapport à ce qui est demandé. | CM | L'apprenant(e) respecte la convention établie entre le service et le bénéficiaire. |
| | 6.2.2. <i>Faire preuve de souplesse et tenir compte des décisions de l'équipe pour accepter des tâches ponctuelles supplémentaires.</i> | CEP | |
| | 6.2.3. En cas de difficulté, faire appel au responsable du service. | CM | |
| | 6.2.4. <i>Gérer ses émotions.</i> | CEP | |
| 6.3. Respecter le bénéficiaire. | 6.3.1. Tenir compte des habitudes de vie. | CM | |
| | 6.3.2. <i>Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques.</i> | CEF/CEP | |
| | 6.3.3. <i>Essayer de comprendre sans juger.</i> | CEF/CEP | |

Fonction 07 : Communiquer avec l'ensemble des intervenants à domicile

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|--|----------------|--|
| 7.1. Rendre compte aux intervenants concernés des problèmes rencontrés chez le bénéficiaire. <ul style="list-style-type: none">- difficultés de mettre des limites,- observations relatives à la dégradation et à l'amélioration de l'état du bénéficiaire,- problèmes de maintenance. | 7.1.1. <i>Constater et signaler le problème.</i> | CEP | |

Fonction 08 : Participer aux réunions d'équipe

| ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q. | COMPÉTENCES DU (DES) PQ COMPLÉTÉES ET PRÉCISÉES | CLASS COMP. | INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES |
|--|---|-------------|--|
| 8.1. Situer sa fonction dans le groupe. | 8.1.1. Déterminer le rôle des différents intervenants de l'équipe. | CEP | |
| | 8.1.2. Identifier les différents intervenants d'une équipe et se situer parmi eux. | CM | |
| | 8.1.3. Prendre conscience de son identité professionnelle. | CEF/CEP | |
| | 8.1.4. S'exprimer, se faire entendre. | CEP | |
| 8.2. Expliquer les situations qui posent problème. | 8.2.1. Signaler le problème, en allant à l'essentiel. | CM | |
| | 8.2.2. Cerner le problème. | CEF/CEP | |
| 8.3. Proposer des améliorations réfléchies, des solutions : <ul style="list-style-type: none"> - proposer de passer la main à l'aide familiale ou suggérer l'intervention d'un autre intervenant. - Demander à partir de quel moment il faut mettre des limites, sous quelle modalité. | 8.3.1. Être attentif/attentive à des indicateurs de dégradation et d'évolution de la situation du bénéficiaire. | CEP | |