

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

8. SERVICES AUX PERSONNES

8.5. LOGISTIQUE

AIDE LOGISTIQUE EN COLLECTIVITE (M/F)

PROFIL DE FORMATION (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Aide logistique en collectivité

Accord du Conseil Général

Le 18 novembre 2004

LE METIER

L'Aide logistique en collectivités exécute des tâches logistiques simples comme des travaux de maintenance élémentaire et de rangement. Il/elle travaille dans des collectivités de services aux personnes, et notamment dans les maisons de repos et les maisons de repos et de soins, les maisons d'accueil de l'enfance ... Dans ce cadre, il est amené à tenir compte de l'élément humain.

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		3
Table des matières		4
Fonction 01	Etablir un contact professionnel avec les résidents, leur famille et leurs invités	5
Fonction 02	Procéder à des activités de maintenance des locaux	7
Fonction 03	Procéder à des activités de maintenance du linge	8
Fonction 04	Procéder à des activités de rangement	10
Fonction 05	Seconder le personnel responsable dans la distribution des collations	10
Fonction 06	Dresser les tables de la salle à manger et les débarrasser	11
Fonction 07	Desservir et ranger	11
Fonction 08	Respecter l'environnement	12
Fonction 09	Participer à la distribution du courrier	12
Fonction 10	Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène	13
Fonction 11	S'intégrer dans la vie professionnelle, en respectant la déontologie du métier	14
Fonction 12	S'intégrer à une équipe	15
Fonction 13	Participer aux réunions d'équipe	15
Fonction 14	Transmettre l'information au responsable hiérarchique	16

Fonction 1 : Etablir un contact professionnel avec les résidents, leur famille et leurs invités

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
1.1. Se présenter lors d'un premier contact.	1.1.1. Adopter une tenue correcte adaptée à son travail.	CM	
	1.1.2. Se présenter correctement	CM	
	1.1.3. S'adresser à la personne poliment et en la vouvoyant.	CM	
	1.1.4. Présenter son rôle dans l'institution.	CM	Décrire les types de services qu'il ou elle peut être amené(e) à prester.
1.1. Ecouter les demandes spécifiques du résident, du bénéficiaire.	1.2.1. Comprendre les demandes explicites.	CM	
	1.2.2. <i>Comprendre les demandes implicites et reformuler la demande de façon claire et précise.</i>	CEF/CEP	
1.3. Expliquer ce qui est possible dans le cadre de la prestation.	1.3.1. Cerner les limites de l'intervention prévue par rapport à ce qui est demandé.	CM	
	1.3.2. Interroger le responsable en cas de doute quant aux limites de l'intervention.	CM	
	1.3.3. <i>Faire preuve de souplesse et accepter des tâches ponctuelles supplémentaires dans le cadre de sa fonction en informant le responsable du service.</i>	CEP	
1.4. Respecter les résidents, les bénéficiaires.	1.4.1. Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques, d'âge et de sexe.	CM	L'apprenant(e) s'abstient d'exprimer des jugements de valeur.

	1.4.2. Tenir compte des habitudes de vie des bénéficiaires.	CM	
	1.4.3. <i>Adapter sa communication et sons comportement aux bénéficiaires concernés.</i>	CEF/ CEP	

Fonction 02 : Procéder à des activités d'entretien et de maintenance des locaux

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
2.1. Planifier les activités d'entretien et de maintenance.	2.1.1. Organiser son travail de façon logique.	CM	L'apprenant(e) applique les procédures, les consignes reçues.
	2.1.2. Adapter le planning de son travail aux différentes situations rencontrées.	CM	L'apprenant(e) peut modifier le déroulement des tâches qui lui sont attribuées en fonction des situations (sieste du résident, du bénéficiaire, visite du médecin,...).
2.2. Dépoussiérer et/ou nettoyer.	2.2.1. Identifier les matériaux et sélectionner le produit approprié.	CM	
	2.2.2. Identifier les pictogrammes.	CM	
	2.2.3. Appliquer les notices d'emploi selon les consignes reçues.	CM	
	2.2.4. Utiliser le matériel adéquat.	CM	
	2.2.5. Appliquer les techniques appropriées.	CM	
	2.2.6. Replacer les objets en respectant ordre initial.	CM	
2.3. Respecter les règles d'utilisation du matériel.	2.3.1. Appliquer scrupuleusement les règles.	CM	
	2.3.2. Laisser le matériel en bon état de fonctionnement.	CM	L'apprenant(e) perçoit les conséquences d'un manque de rigueur.
2.4. Ranger les produits d'entretien et le matériel de maintenance.	2.4.1. Respecter le plan de rangement.	CM	
2.5. Entretenir les plantes vertes et soigner les fleurs.	2.5.1. Respecter les consignes.	CM	

Fonction 03 : Procéder à des activités de maintenance du linge

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
3.1. Marquer le linge des résidents, des bénéficiaires.	3.1.1 Appliquer les techniques de marquage appropriées au linge.	CM	
3.2. Trier le linge.	3.2.1. Préparer le linge.	CM	L'apprenant(e) vide les poches, noue les cordons.
	3.2.2. Identifier le linge à laver.		L'apprenant(e) décode les symboles de maintenance du linge.
	3.2.3. Différencier le linge à laver du linge à envoyer au nettoyage à sec.	CM	L'apprenant(e) décode les symboles de maintenance du linge.
	3.2.4. Trier en fonction des couleurs, des matières et du degré de souillure.	CM	
3.3. Laver le linge.	3.3.1. Appliquer les techniques appropriées.	CM	
3.4. Sécher le linge.	3.4.1. Respecter les modes de séchage et appliquer es techniques appropriées.	CM	
3.5. Vérifier le bon état du linge et éventuellement le réparer.	3.5.1. Effectuer les réparations courantes.	CM	L'apprenant(e) effectue des réparations de boutons et parties d'ourlet décousu.
	3.5.2. Signaler un problème plus complexe à une personne relais.	CM	
3.6. Repasser.	3.6.1. Appliquer les techniques appropriées.	CM	
3.7. Respecter les règles d'utilisation du matériel.	3.7.1. Appliquer scrupuleusement les règles.	CM	
	3.7.2. Laisser le matériel en bon état de fonctionnement.	CM	

3.8. Plier le linge ou le mettre sur cintre.	3.8.1. Appliquer la technique appropriée.	CM	
3.9. Ranger les produits d'entretien et le matériel de maintenance du linge.	3.9.1. Respecter le plan de rangement.	CM	

Fonction 04 : Procéder à des activités de rangement

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
4.1. Ranger le linge des résidents, des bénéficiaires et de la collectivité.	4.1.1. Respecter les habitudes des résidents, des bénéficiaires pour leur linge personnel.	CM	
	4.1.2. Respecter le plan de rangement pour le linge de la collectivité	CM	
4.2. Ranger les armoires des résidents, des bénéficiaires (effets personnels, ...).	4.2.1. Respecter les habitudes des résidents, des bénéficiaires, dans le cadre du respect des règles de l'institution.	CM	L'apprenant(e) travaille dans la mesure du possible en présence du résident, du bénéficiaire.
	4.2.2. <i>Faire preuve de tact.</i>	CEP	
4.3. Veiller à l'ordre dans les salles communes et les utilités.	4.3.1. Appliquer les consignes du carnet de procédure.	CM	

Fonction 05 : Seconder le personnel responsable dans la distribution des collations

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
5.1. Aider à servir les boissons chaudes et froides.	5.1.1. Respecter les règles de base du service.	CM	
	5.1.2. Respecter scrupuleusement les consignes données par les responsables (infirmier,...).	CM	

Fonction 06 : Dresser les tables de la salle à manger et les débarrasser

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
6.1 Placer les couverts et la vaisselle.	6.1.1 Utiliser les couverts et la vaisselle adéquats.	CM	
6.2. Débarrasser les tables.	6.2.1. Appliquer les techniques adéquates.	CM	

Fonction 07 : Desservir et ranger

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
7.1. Rassembler les plateaux sur les chariots et ramener les chariots à la laverie.	7.1.1. Replacer les assiettes, verres et couverts sur les plateaux.	CM	
	7.1.2. Placer les plateaux sur les chariots	CM	
7.2. Laver la vaisselle.	7.2.1. Appliquer les techniques appropriées.	CM	
7.3. Ranger la vaisselle.	7.3.1. Remettre la vaisselle aux endroits adéquats.	CM	
7.4. Laver les chariots de service.	7.4.1. Appliquer la technique appropriée.	CM	

Fonction 08 : Respecter l'environnement

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
8.1. Procéder au tri des matières	8.1.1. Identifier les différentes façons de trier.	CM	L'apprenant applique les procédures.
	8.12. Travailler en respectant les normes d'environnement du début à la fin du service selon la législation en vigueur.	CM	

Fonction 09 : Participer à la distribution du courrier

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
9.1.1. Acheminer le courrier.	9.1.1. Respecter le tri effectué.	CM	L'apprenant(e) porte le courrier du résident, du bénéficiaire correspondant au numéro de la chambre et/ou au nom de celui-ci.

Fonction 10 : Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
10.1. Appliquer les règles selon la législation en vigueur.	10.1.1. Prendre connaissance des normes.	CM	
	10.1.2. Identifier les pictogrammes.	CM	
	10.1.3. Appliquer des règles de prévention selon les consignes reçues.	CM	L'apprenant(e) applique la procédure à suivre dans le cadre de l'évacuation des locaux.
	10.1.4. Appliquer les règles d'hygiène personnelle et professionnelle.	CM	
	10.1.5. Appliquer les règles de sécurité.	CM	
	10.1.6. Appliquer les règles d'ergonomie.	CM	L'apprenant(e) applique les règles appropriées à son métier.
10.2. Prévenir les accidents domestiques.	10.2.1. Appliquer les règles de prévention des accidents domestiques.	CM	L'apprenant(e) applique les procédures à suivre dans le cadre des travaux domestiques.
10.3. Constater et signaler un problème.	10.3.1. Avertir le responsable et informer de ses observations.	CM	
	10.3.2. <i>Formuler le problème.</i>	CEP	

Fonction 11 : S'intégrer dans la vie professionnelle, en respectant la déontologie du métier

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
11.1. S'adapter aux exigences du métier.	11.1.1. <i>Respecter le règlement du travail.</i>	CEP	
	11.1.2. <i>Respecter les règlements et procédures transmis par institution.</i>	CM	
	11.1.3. <i>S'adapter à la flexibilité inhérente au métier (horaire de travail, organisation,...)</i>	CEP	
11.2. Respecter les règles de discrétion.	11.2.1. <i>Faire preuve de discrétion par rapport aux situations rencontrées.</i>	CEP	
	11.2.2. <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	
	11.2.3. <i>Savoir ce qu'implique le secret professionnel dans le cadre de son travail.</i>	CM	
11.3. Adopter une attitude professionnelle.	11.3.1. <i>Etre ponctuel(le).</i>	CM	
	11.3.2. <i>Mettre des limites dans la relation avec les résidents, des bénéficiaires (ne pas accepter de cadeau, ...).</i>	CEP	
	11.3.3. <i>Faire preuve d'honnêteté.</i>	CEP	
	11.3.4. <i>Éviter les actes de familiarité.</i>	CM	L'apprenant(e) maîtrise son attitude verbale et non verbale.
	11.3.5. <i>Être soucieux de l'image de l'institution que l'on véhicule à l'extérieur.</i>	CEP	

Fonction 12 : S'intégrer à une équipe

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
12.1. Entretien de bonnes relations avec les autres membres du personnel.	12.1.1. <i>Respecter le rôle et les limites des autres intervenants.</i>	CEP	
	12.1.2. Déterminer le rôle et les limites des autres intervenants.	CM	
	12.1.3. Effectuer ses propres tâches en gardant sa spécificité.	CM	
	12.1.4. <i>Aider et soutenir ses coéquipiers.</i>	CEP	

Fonction 13 : Participer aux réunions d'équipe

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
13.1. Situer sa fonction dans l'équipe.	13.1.1. Identifier les différents intervenants possibles d'une équipe, leur rôle, et se situer parmi eux.	CM	
	13.1.2. <i>Prendre conscience de son identité professionnelle.</i>	CEF/CEP	
	13.1.3. <i>S'exprimer de manière respectueuse de l'autre, se faire entendre à bon escient.</i>	CEP	

13.2. Expliquer les situations qui posent problème.	13.2.1. Signaler le problème en allant à l'essentiel.	CM	
13.3. Suggérer des solutions.	13.3.1. <i>Proposer des solutions adaptées.</i>	CEP	

Fonction 14 : Transmettre l'information au responsable hiérarchique

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES
14.1. Respecter la hiérarchie.	14.1.1. Identifier les différents membres de institution.	CM	
14.2. Rendre compte de son travail.	14.2.1. Utiliser les procédures en vigueur.	CM	L'apprenant(e) peut compléter un carnet, préciser verbalement ce qui n'a pas été fait ...
14.3. Rendre compte d'éléments observés dans son travail.	14.3.1. Sélectionner les éléments d'observation importants à transmettre (propreté du linge des résidents, des bénéficiaires lors du rangement de leur armoire, ...).	CM	L'apprenant(e) transmet des éléments d'observation liés à son travail.