

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 – MÉNAGER / AIDE - MÉNAGÈRE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 05 décembre 2002

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 bénéficiaires vivent.

I. FONCTIONS TECHNIQUES

| FONCTIONS | ACTIVITES | COMPETENCES |
|--|---|---|
| 1. ENTRER EN CONTACT AVEC LES BÉNÉFICIAIRES | 1.1. Se présenter et présenter le service. | <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une tenue correcte adaptée à son travail. • Se présenter correctement. • S'adresser à la personne poliment en la vouvoyant. • Présenter son rôle dans le service. |
| | 1.2. S'adapter à un public en difficulté. | <ul style="list-style-type: none"> • Préciser les tâches qu'il/elle va accomplir et l'horaire qu'il/elle va prester. • Faire preuve de patience. • Gérer son stress. • Aborder les situations avec calme. • Accepter le contact avec les personnes en situation difficile. |
| | 1.3. Encourager le bénéficiaire aidé à se prendre en charge. | <ul style="list-style-type: none"> • Suggérer au bénéficiaire de participer à la réalisation d'une tâche d'entretien. • Suggérer au bénéficiaire de ranger, d'organiser son environnement pour sa propre sécurité et son confort. |
| | 1.4. Déterminer avec le bénéficiaire les modalités pratiques de l'intervention. | <ul style="list-style-type: none"> • Convenir des moyens d'accès à la maison. • S'informer des produits et du matériel disponibles. • Préciser les produits et le matériel usuels nécessaires. |
| 2. PROCEDER À L'ENTRETIEN DE L'HABITATION, SUR BASE DU REGLEMENT DE TRAVAIL PROPRE À CHAQUE SERVICE | 2.1. Planifier les activités d'entretien. | <ul style="list-style-type: none"> • Organiser son travail de façon rationnelle • Adapter son travail aux différentes situations rencontrées. |
| | 2.2. Nettoyer. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les produits adéquats. • Appliquer les notices d'emploi. • Utiliser le matériel adéquat. |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques appropriées. • Replacer les objets en respectant l'ordre initial. |
| | 2.3. Ranger. | <ul style="list-style-type: none"> • Tenir compte de la sécurité de la personne aidée et de l'accessibilité des objets d'utilisation courante. |
| 3. ENTRETENIR LE LINGE, SUR BASE DU REGLEMENT PROPRE À CHAQUE SERVICE | 3.1. Trier le linge. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le linge à laver. • Différencier le linge à laver du linge à envoyer au nettoyage à sec. • Trier en fonction des couleurs et des matières. |
| | 3.2. Laver le linge à la main ou à la machine. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques appropriées. |
| | 3.3. Sécher le linge. | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les modes de séchage et les techniques appropriées. |
| | 3.4. Vérifier le bon état du linge et le réparer le cas échéant. | <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les réparations courantes. • Signaler un problème plus complexe à une personne relais. |
| | 3.5. Repasser. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques appropriées. |
| | 3.6. Plier le linge. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer une technique appropriée. • Déposer le linge à l'endroit souhaité. |

II. FONCTIONS TRANSVERSALES

| FONCTIONS | ACTIVITES | COMPETENCES |
|---|--|---|
| 1. RESPECTER L'ENVIRONNEMENT | 1.1. Procéder au tri des matières. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes façons de trier. • Travailler en respectant les normes d'environnement du début à la fin du service, selon la législation en vigueur. |
| 2. RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE, DE SECURITÉ ET D'HYGIENE | 2.1. Appliquer les règles selon la législation en vigueur. | <ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des normes. • Décrypter les pictogrammes. • Appliquer des règles de prévention (maladies infectieuses, ...). • Appliquer les règles d'hygiène personnelle et professionnelle. • Appliquer les règles de sécurité. • Appliquer les règles d'ergonomie; |
| | 2.2. Prévenir les accidents. | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de prévention des accidents domestiques. |
| | 2.3. Signaler un problème. | <ul style="list-style-type: none"> • Posséder les numéros d'appel d'urgence. • Avertir le service. • Formuler le problème. |
| 3. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE, EN RESPECTANT LA DÉONTOLOGIE DU MÉTIER | 3.1. S'adapter aux exigences du métier en respectant les règlements en vigueur dans l'institution. | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les horaires. • Interroger le responsable à propos des prestations qu'il/elle ne peut pas poser. • S'adapter à la flexibilité inhérente au métier. • Remplir adéquatement la fiche de travail ou tout autre document de communication. |
| | 3.2. Respecter les règles de discrétion. | <ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de discrétion par rapport aux situations rencontrées. • Faire preuve de discrétion par rapport à la vie et au travail des autres intervenants et par rapport à sa vie personnelle. • Savoir ce qu'implique le secret professionnel et le secret partagé dans le cadre de son travail. |

| | | |
|--|--|--|
| | 3.3. Adopter une attitude professionnelle. | <ul style="list-style-type: none"> • Être ponctuel(le). • Prévenir d'un retard éventuel, selon les règles du service. • Mettre des limites dans la relation avec la personne aidée (ne pas accepter de cadeau, ...). • Faire preuve d'honnêteté. • Éviter les actes de familiarité. • Éviter de critiquer ses collègues. |
| | 3.4. Accepter un accompagnement psychologique et social. | <ul style="list-style-type: none"> • Savoir en quoi un accompagnement peut être une aide. |
| 4. S'INTEGRER À UNE EQUIPE | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer le rôle et les limites des autres intervenants. • Effectuer ses propres tâches en gardant sa spécificité. |
| | 4.2. Participer à la mise en place d'activités décidées en réunion d'équipe. | <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer ses propres compétences professionnelles. • Lister les compétences professionnelles que l'on maîtrise. • Chercher l'information nécessaire pour assumer des tâches inhabituelles. |
| 5. ACCEPTER UNE FORMATION CONTINUÉE | 5.1. Se former à l'évolution du métier. | <ul style="list-style-type: none"> • S'informer des nouvelles techniques d'entretien. • S'informer au sujet des nouvelles problématiques qui concernent le métier. |
| 6. COMMUNIQUER AVEC LE BENEFICIAIRE | 6.1. Écouter les demandes spécifiques du bénéficiaire. | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les demandes explicites. • Comprendre les demandes implicites et reformuler la demande de façon claire et précise. |
| | 6.2. Expliquer ce qui est possible dans le cadre de la prestation. | <ul style="list-style-type: none"> • Cerner les limites de l'intervention prévue par rapport à ce qui est demandé. • Faire preuve de souplesse et tenir compte des décisions de l'équipe pour accepter des tâches ponctuelles supplémentaires. • En cas de difficulté, faire appel au responsable du service. • Gérer ses émotions. |

| | | |
|--|--|---|
| | 6.3. Respecter le bénéficiaire. | <ul style="list-style-type: none"> • Tenir compte des habitudes de vie. • Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques. • Essayer de comprendre sans juger. |
| 7. COMMUNIQUER AVEC L'ENSEMBLE DES INTERVENANTS AU DOMICILE | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Constaté et signaler le problème. |
| 8. PARTICIPER AUX REUNIONS D'EQUIPE | 8.1. Situer sa fonction dans le groupe. | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents intervenants possibles d'une équipe et se situer parmi eux. • Déterminer le rôle des différents intervenants de l'équipe. • Prendre conscience de son identité professionnelle. • S'exprimer, se faire entendre. |
| | 8.2. Expliquer les situations qui posent problème. | <ul style="list-style-type: none"> • Signaler le problème, en allant à l'essentiel. • Cerner le problème. |
| | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Être attentif/attentive à des indicateurs de dégradation et d'évolution de la situation du bénéficiaire. |