

Les fédérations de services d'aides à domicile constitutives de l'AsSAF



Fédération des CPAS



Avec le soutien de



L'AsSAF (l'Association des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés) est une ASBL qui rassemble, depuis plus de trente ans, l'ensemble des services publics et privés agréés en Wallonie autour de tous les thèmes liés au secteur de l'aide à domicile.

Notre mission est de promouvoir une approche toujours plus qualitative des missions sociétales assurées par les services d'aide à domicile, afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires. Nous œuvrons également pour valoriser les métiers d'assistant social, d'aide familial, d'aide ménager social et de garde à domicile, tous essentiels au bien-être physique et moral de nombreuses personnes en perte d'autonomie.

Grâce au dynamisme et à l'enthousiasme des représentants des services et des cinq fédérations d'employeurs (FASD, FCSD, FEDOM, Fédération des CPAS et CODEF), notre rôle au quotidien est de collaborer avec l'enseignement régional et le FOREM pour accueillir les travailleurs sociaux de demain, de coordonner certains événements (colloques, journées d'étude...) et d'entretenir le dialogue au sein et autour de ce secteur grâce à des campagnes de communication ou encore la création de brochures. Nous aidons également les services d'aide à domicile à respecter le cadre légal (conditions d'agrément, subventionnement, formation du personnel...).

Retrouvez tous les détails sur ces métiers, l'offre des services, les filières de formation et les perspectives de carrière dans notre secteur sur :

[www.assaf.be](http://www.assaf.be)



Association des services d'aide aux familles et aux aînés

Les services d'aide aux familles et aux aînés agréés et subventionnés s'adressent aux personnes âgées, familles, personnes malades, personnes en situation de handicap, en situation sociale complexe ou en difficulté pour accomplir des actes de la vie quotidienne en proposant les trois métiers suivants :

**AIDE  
MÉNAGER(E)  
SOCIAL(E)**

L'aide ménager social accompagne les personnes aidées exclusivement dans la réalisation des travaux ménagers afin de permettre à celles-ci de rester au sein de leur domicile dans un cadre soigné et propre.



**Annick, aide ménagère sociale**

*"Notre mission est de maintenir le lieu de vie de nos bénéficiaires propre et soigné. Quand c'est possible nous sollicitons les personnes pour qu'elles participent en effectuant certaines activités (ex : les poussières...). La participation du bénéficiaire lui donne une certaine autonomie. Il n'a donc pas l'impression que l'on fait tout à sa place. Nous rentrons dans son intimité et c'est difficile d'accepter de se faire aider."*

**AIDE  
FAMILIAL(E)**

L'aide familial est une personne qualifiée intervenant au domicile des personnes aidées afin de les accompagner dans tous les actes de la vie quotidienne.

**Benoît, aide familial**

*"C'est un métier dans lequel il n'y a pas de routine. On va peut-être commencer la journée par une toilette, passer du temps dans une famille avec un enfant handicapé, enchaîner sur les courses et terminer par une prise en charge d'une personne en soins palliatifs. C'est très diversifié, on n'a pas le temps de s'embêter."*



## **GARDE À DOMICILE**

Le garde à domicile est une personne qualifiée apportant chez les personnes en grande dépendance et ne pouvant rester seules, une présence, du réconfort et un sentiment de sécurité.



### **Chantal, garde à domicile**

« L'important, c'est d'être présent pour le bénéficiaire, d'être, pour lui, signe de sécurité et de réconfort, et de permettre un moment de répit à son ou ses aidant(s) proche(s). Quotidiennement, je fais les toilettes d'hygiène, je prépare le petit-déjeuner, je surveille la prise des médicaments des bénéficiaires. »

*- Deux principes fondamentaux  
sont à rappeler -*

L'aide ménager social, l'aide familial et le garde à domicile exercent leur fonction au sein d'un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé ou d'un service d'aide à domicile conventionné dont le cadastre est tenu à jour par l'AViQ.

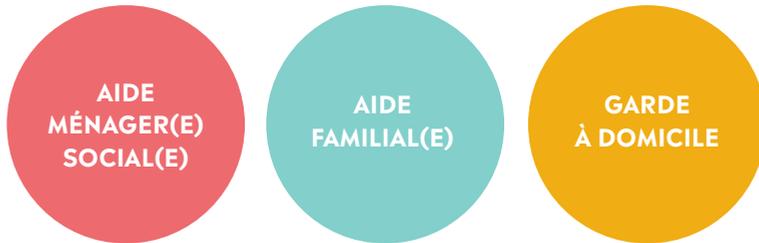
Le travailleur social encadre et accompagne l'aide ménager social, l'aide familial et le garde à domicile.

#### LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

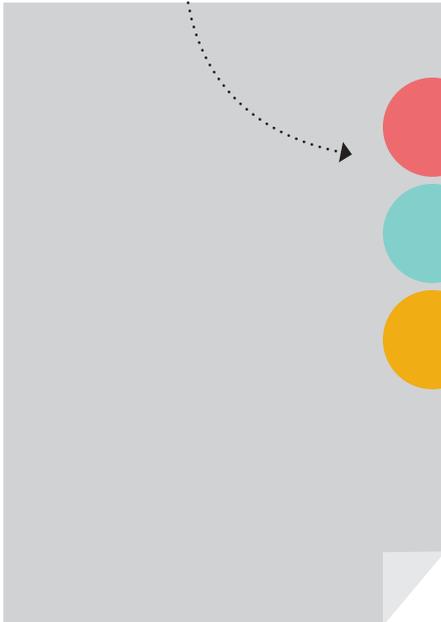
AViQ = Agence wallonne pour une Vie de Qualité  
SAFA = Service d'Aide aux Familles et aux Aînés  
SAJ = Service d'Aide à la Jeunesse  
SAIE = Service d'Aide et d'Intervention Educative  
SPJ = Service de la Protection de la Jeunesse  
CPAS = Centre Public d'Action Sociale  
ONE = Office de la Naissance et de l'Enfance  
SPW = Service Public de Wallonie

# PRISE EN MAIN

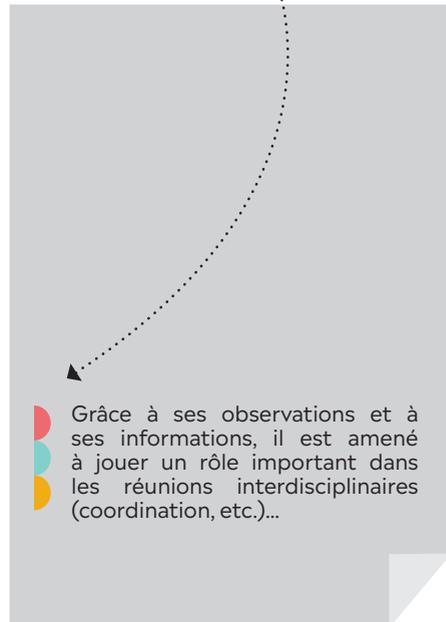
Ce livret s'articule autour de trois métiers, il a été attribué une couleur principale à chacun.



**En bord de page, la couleur vous informe du chapitre dans lequel vous vous trouvez.**



**A côté d'un paragraphe, la couleur vous informe que la compétence est transversale à d'autres métiers. Dans l'exemple ci-dessous, la compétence est commune aux trois métiers.**



Les titres principaux sont déclinés au masculin et au féminin. Pour des questions de lisibilité, nous avons choisi d'utiliser le genre masculin dans les sous-titres et le texte. Celui-ci englobe le masculin, le féminin et le genre-neutre.

# TABLE DES MATIÈRES

## AIDE MÉNAGER(E) SOCIAL(E)

<b>A. FONCTIONS DE L'AIDE MÉNAGER(E) SOCIAL(E)</b>	<b>8</b>
1. Dans le cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles	8
a. Aide à la vie quotidienne	10
b. Rôle d'observation	10
c. Aide relationnelle	10
2. Dans le cadre du travail en équipe	12
3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité	12
4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire	12
<b>B. ACCÈS À LA PROFESSION</b>	<b>13</b>
1. Qualification et titres requis	13
2. Compétences	13

## AIDE FAMILIAL(E)

<b>A. FONCTIONS DE L'AIDE-FAMILIAL(E)</b>	<b>16</b>
1. Dans le cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles	16
a. Aide à la vie quotidienne	19
b. Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé	20
c. Rôle éducatif et d'observation	20
d. Activités à caractère occupationnel	22
e. Aide relationnelle	22
f. Aide sociale et administrative	22
g. Aide à l'aidant proche	22
2. Dans le cadre du travail en équipe	24
3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité	26
4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire	28
<b>B. ACCÈS À LA PROFESSION</b>	<b>30</b>
1. Qualification et titres requis	30
2. Compétences	34



## **GARDE À DOMICILE**

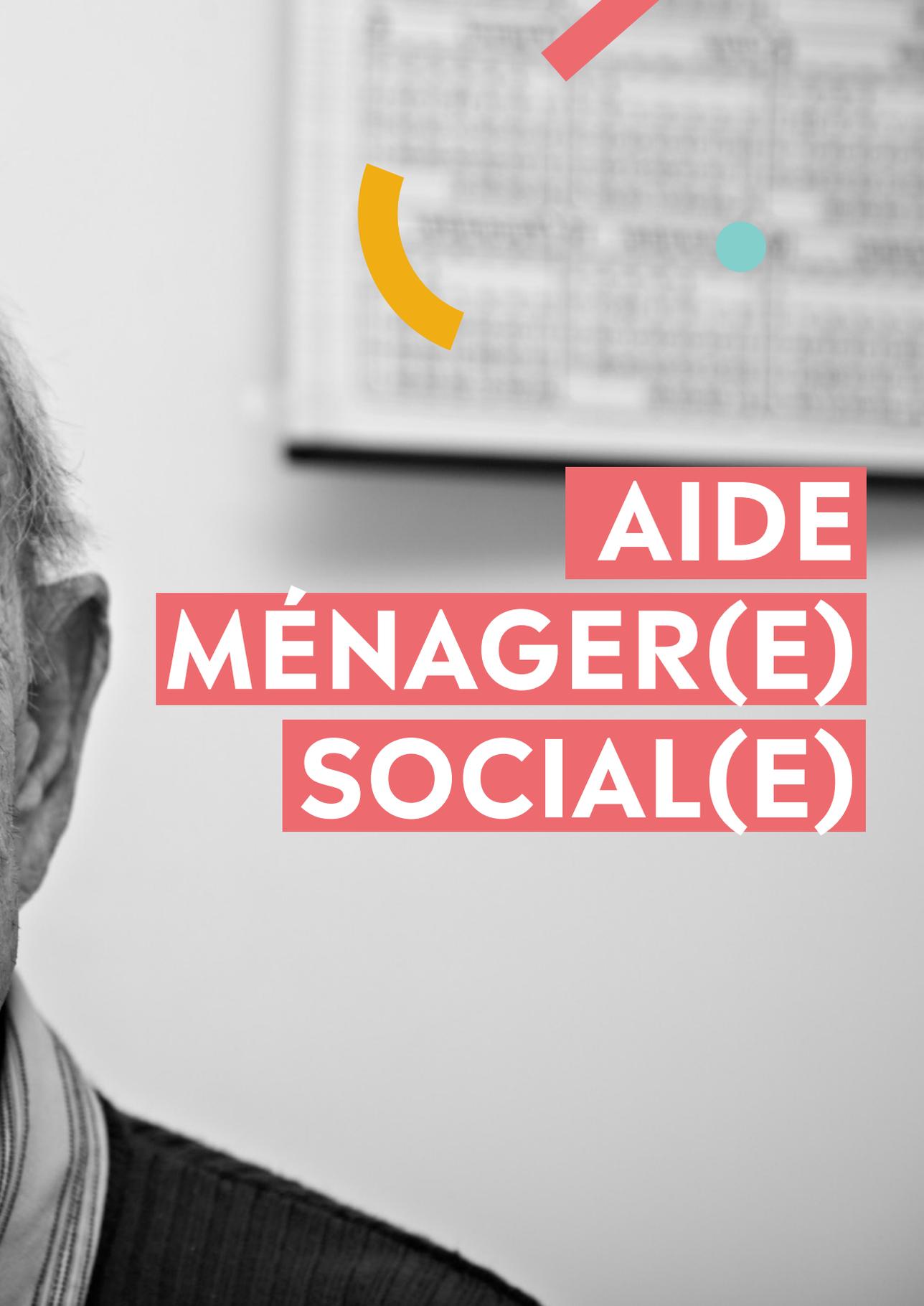


<b>A. FONCTIONS DE GARDE À DOMICILE</b>	<b>38</b>
1. Dans le cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles	38
a. Aide à la vie quotidienne	41
b. Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé	41
c. Rôle éducatif et d'observation	43
d. Activités à caractère occupationnel	43
e. Aide relationnelle	44
f. Aide à l'aidant proche	44
2. Dans le cadre du travail en équipe	45
3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité	46
4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire	46
<b>B. ACCÈS À LA PROFESSION</b>	<b>47</b>
1. Qualification et titre requis	47
2. Compétences	49

### *Déontologie et droits*

<b>ASPECTS DE DÉONTOLOGIE</b>	<b>52</b>
1. Dans le cadre des contacts de l'aide ménager social, de l'aide familial, du garde à domicile avec le bénéficiaire et de la mission qui lui a été confiée par le service	52
2. Dans le cadre de ses relations avec le service	56
3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants	56
<b>DROITS</b>	<b>57</b>





**AIDE**  
**MÉNAGER(E)**  
**SOCIAL(E)**



# FONCTIONS DE L'AIDE MÉNAGER(E) SOCIAL(E)

*Le statut d'aide ménager social repris au sein de cette brochure est encore en l'état de projet. Il est le fruit du travail entre le secteur et l'administration mais doit encore faire l'objet du parcours au sein des autorités compétentes permettant son officialisation et sa publication au Moniteur belge.*

## 1. Dans la cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles

L'aide ménager social est un intervenant du domicile qui est appelé à intervenir auprès des aînés, des familles, des personnes malades, handicapées, en situation sociale difficile ou en difficulté pour accomplir les tâches d'entretien ménager.

Son rôle social est de contribuer à l'accompagnement à domicile des bénéficiaires en assurant l'entretien du lieu de vie.

L'aide ménager social agit en présence du bénéficiaire, dans son intérêt et dans le respect de son libre choix. Toutefois, certaines situations peuvent justifier de manière exceptionnelle une prestation en l'absence du bénéficiaire. Les services tiendront un registre de ces cas particuliers et exceptions qui sera contrôlé et validé lors du contrôle par l'AViQ.

La mission de l'aide ménager social s'exerce en étroite collaboration avec les aidants proches (la famille, l'entourage) pour autant que ce soit possible et selon les dispositions mentionnées dans la convention d'aide.



L'aide ménager social est intégré dans le travail social et collabore avec l'ensemble des intervenants professionnels à domicile.

L'aide ménager social est engagé sous contrat de travail ouvrier par un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé ou d'un service d'aide à domicile conventionné et travaille sous la responsabilité de celui-ci.

Il exerce sa fonction dans le cadre du plan d'aide établi par le travailleur social.

---

L'aide ménager social joue un rôle de prévention.

---



**L'ensemble des activités réalisées contribue au bien être quotidien des personnes et relève des domaines suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :**

### **a. Aide à la vie quotidienne**

- > Entretien courant du lieu de vie en s'adaptant aux habitudes du bénéficiaire et en utilisant les produits et le matériel conforme et suffisant disponible chez le bénéficiaire ;
- > Entretien du linge, repassage, réparations courantes du linge ;
- > Livraison simple de repas (sans aide à la prise des repas) ;
- > Attention particulière à la situation du bénéficiaire en matière d'hygiène, d'entretien, de sécurité et de confort du lieu de vie.

### **b. Rôle d'observation**

- > Conseiller, suggérer de ranger et d'organiser l'environnement du bénéficiaire pour sa sécurité et son confort ;
- > Apporter des conseils d'entretien du logement ;
- > Stimuler les potentialités du bénéficiaire afin qu'il reste acteur dans l'entretien de son lieu de vie ;
- > Relayer à son travailleur social toutes les observations ou informations pertinentes, utiles et nécessaires ayant trait à l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire à domicile.

### **c. Aide relationnelle**

- > L'aide ménager social doit être attentif au bénéficiaire et porter attention à son environnement.





## Annick, aide ménagère

“Je m'appelle Annick, j'exerce la profession d'aide ménagère sociale depuis 9 ans. L'aide ménager social aide les personnes malades, âgées, handicapées ou en convalescence. Notre mission est de maintenir le lieu de vie de nos bénéficiaires propre et soigné. Quand c'est possible nous sollicitons les personnes pour qu'elles participent en effectuant certaines activités (ex : les poussières...). La participation du bénéficiaire lui donne une certaine autonomie. Il n'a donc pas l'impression que l'on fait tout à sa place. Nous rentrons dans son intimité et c'est difficile d'accepter de se faire aider. Notre métier n'est pas facile, nous sommes confrontées chaque jour à des situations de vie difficiles, ( la maladie, la vieillesse, la solitude, la saleté, la pauvreté...). Nous tentons d'apporter notre soutien par notre présence et le dialogue. Dans certains cas nous sommes la seule personne qu'un bénéficiaire voit sur la semaine. Quelques fois nous travaillons en collaboration avec les aides familiales. Personnellement, tout se passe bien mais je sais que ce n'est pas toujours le cas. Physiquement notre métier est éreintant, nous avons souvent mal partout. Lorsqu'on nettoie plusieurs heures par jour et plusieurs jours par semaine, le corps est fort sollicité et les muscles sont raides.

### Alors pourquoi avoir choisi ce métier ?

Au départ je cherchais un emploi et je rentrais dans les critères d'embauche. Au fil du temps, j'ai appris à aimer la dimension humaine de ce métier. Nous faisons bien plus que du ménage ! Chaque prestation est différente avec son lot d'émotions, de sourire, de tristesse, de partage. Nous sommes souvent attendues avec impatience et quelques fois avec méfiance. Mais chaque fois, nous frappons à la porte avec le sourire !!!”



## 2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide ménager social s'intègre dans une équipe du service.

Il exerce sa fonction sous la responsabilité du travailleur social\* chargé de l'encadrer et en étroite collaboration avec les autres travailleurs de l'équipe.

L'aide ménager social collabore et relaie toute information pertinente, utile et nécessaire au sein de l'équipe et au travailleur social, dans un souci de garantir l'adéquation et la continuité de l'aide.

## 3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

L'aide ménager social est dans une démarche de collaboration permanente avec l'ensemble des intervenants professionnels dans un souci de garantir la continuité et la qualité de l'aide.

L'aide ménager social s'insère dans un travail interdisciplinaire d'aide et de soins à domicile, en relais des autres professionnels pour tous les actes qui dépassent sa compétence.

Grâce à ses observations et à ses informations, il joue un rôle important dans les réunions interdisciplinaires (coordination, etc.). Celles-ci permettent d'optimiser l'efficacité de l'aide et de décider de la conduite à suivre dans les situations plus lourdes ou plus complexes.

## 4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés collabore avec des organismes extérieurs en ce compris les services psycho-médico-sociaux ou les services de l'aide à la jeunesse\*\*,...

Le travailleur social joue le rôle d'interface avec l'aide ménager social qui est un partenaire parmi les autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation du projet commun.

\* voir "Le travailleur social" en page 25

\*\* voir infos en page 29



# ACCÈS À LA PROFESSION D'AIDE MÉNAGER(E) SOCIAL

## 1. Qualification et titres requis

- 1.1. Dans l'attente d'une formation sur l'ensemble du territoire, les SAFA assurent une formation de base à destination de leurs nouveaux engagés en aide ménager social.
- 1.2. Être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide ménager social délivré par l'AViQ sur base d'un contrat de travail auprès d'un service d'aide aux familles et aux aînés agréé ou conventionné.
- 1.3. Une formation continuée est obligatoirement organisée pour adapter les compétences professionnelles ou permettre d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier et des besoins des bénéficiaires. L'aide ménager social est tenu de suivre ce type de formation.

## 2. Compétences

Le métier de l'aide ménager social requiert les compétences suivantes :

- > Développement du sens du contact humain, de l'écoute et de la capacité d'entrer en relation ;
- > Capacité d'observation et de compréhension des situations rencontrées et transmission d'informations autour de celles-ci ;
- > Adaptation de son intervention aux situations de vie et aux demandes des bénéficiaires ;
- > Organisation et planification du travail en tenant compte de la convention d'aide établie entre le service et le bénéficiaire ;
- > Respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement ;
- > Respect et appropriation des règles de déontologie (professionnalisme, devoir de discrétion) ;
- > Participation active aux réunions d'équipe et collaboration à un travail en équipe en se référant aux autres travailleurs du service pour toutes les activités qui dépassent les compétences de l'aide ménager social ;
- > Communication avec l'ensemble des intervenants à domicile ;
- > Formation à l'évolution du métier et participation à la formation continuée ;
- > Rigueur dans le suivi des procédures administratives utiles à la gestion du service.





# AIDE FAMILIAL(E)



# FONCTIONS DE L'AIDE FAMILIAL(E)

## 1. Dans la cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles

L'aide familial est le métier pivot de l'aide à domicile. C'est un intervenant polyvalent du domicile qui est appelé à intervenir auprès des aînés, des familles, des personnes malades, handicapées, en situation sociale complexe ou en difficulté pour accomplir des actes de la vie quotidienne.





### Marie, 80 ans, bénéficiaire

*“J’essaie d’imaginer ma vie sans elles... Pourquoi se laver, pourquoi s’habiller, alors que je n’aurai pas de visites aujourd’hui ? (...) J’essaie d’imaginer ma vie sans elles... et tous ces petits riens : ramasser un bibelot, épousseter une armoire, faire sécher un peu de linge, tous ces gestes qui me coûtent et qu’elles font machinalement tout en parlant, en me réconfortant. Tous ces petits gestes qui ne semblent pas avoir d’importance et qui sont réalisés au jour le jour, avec efficacité et discrétion...”*

---

● Son rôle social est d’accompagner à domicile des bénéficiaires en préservant et en stimulant leur autonomie, ainsi qu’en veillant à leur qualité de vie et leur bien-être.

---

● L’aide familial agit en présence du bénéficiaire, dans son intérêt et dans le respect de son libre choix ainsi que de l’intensité d’aide qu’il souhaite (sur proposition du travailleur social). Toutefois, certaines situations peuvent justifier de manière exceptionnelle une prestation en l’absence du bénéficiaire. Les services tiendront un registre de ces cas particuliers et exceptions qui sera contrôlé et validé lors du contrôle par l’AViQ.

---

● La mission de l’aide familial s’exerce en étroite collaboration avec les aidants proches (la famille, l’entourage) pour autant que ce soit possible et selon les dispositions mentionnées dans la convention d’aide.

---

● L’aide familial est intégré dans le travail social et collabore avec l’ensemble des intervenants professionnels à domicile.

---

● L’aide familial est engagé sous contrat de travail employé par un service d’aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé et travaille sous la responsabilité de celui-ci.

---

Il exerce sa fonction dans le cadre du plan d’aide établi par le travailleur social.

---



L'aide familial joue un rôle important de prévention.

Il s'agit de veiller lors de la prestation ou dans ses déplacements extérieurs :

- > à la sécurité du bénéficiaire dans son domicile ;
- > à ce qu'il dispose des bonnes informations ;
- > à la vigilance sur tout signe de dégradation de la situation du bénéficiaire ;
- > à relayer auprès du travailleur social ses observations afin de favoriser l'intervention du professionnel qui a la compétence adéquate.

---

L'aide familial apporte une aide individuelle vis-à-vis du bénéficiaire et une aide collective vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en préservant et stimulant l'autonomie et la qualité de vie et il contribue à l'insertion dans la vie sociale.

---

### **Benoît, aide familial**

*“Le plus gratifiant dans ce métier c'est que l'on rend confiance aux gens. On leur fait comprendre subtilement qu'ils sont encore capables de beaucoup de choses et qu'ils restent les acteurs principaux de leur vie !”*



**L'ensemble des activités réalisées contribue au bien être quotidien des personnes et relève des domaines suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :**

### **a. Aide à la vie quotidienne**

- > Maintien et garantie des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort tant physique que moral pour le bénéficiaire et son environnement ;
- > Accompagnement des bénéficiaires ;
- > Aide aux déplacements (intérieurs et extérieurs) ;
- > Aide au lever et au coucher ;
- > Courses ;
- > Entretien courant des pièces habitées en s'adaptant aux habitudes du bénéficiaire et en utilisant les produits et le matériel adéquat disponible chez le bénéficiaire ;
- > Entretien du linge et repassage, réparations courantes du linge ;
- > Préparation des repas et aide à la prise des repas et à l'hydratation ;
- > Distribution de repas.

#### **Benoît, aide familial**

*"C'est un métier dans lequel il n'y a pas de routine. On va peut-être commencer la journée par une toilette, passer du temps dans une famille avec un enfant handicapé, enchaîner sur les courses et terminer par une prise en charge d'une personne en soins palliatifs. C'est très diversifié, on n'a pas le temps de s'embêter."*

## b. Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé

Ces activités sont réalisées dans le cadre de l'aide à la vie quotidienne, sans dispenser un soin technique relevant de l'art infirmier (cfr Liste d'actes du 18 juin 1990).

### *HYGIÈNE ET CONFORT :*

- > Toilette d'hygiène et de confort ;
- > Aide à l'habillage et au déshabillage ;
- > Changement de protection, aide à la continence ;
- > Aide à l'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, entretien des prothèses dentaires, etc.) ;
- > Aide aux activités esthétiques (raser, maquiller, laver et coiffer les cheveux, etc.).

### *SÉCURITÉ :*

- > Surveillance de la sécurité de la personne ;
- > L'aide familial accorde une attention permanente à des signes apparents de dégradations de la situation sanitaire et médicale du bénéficiaire. Si ces signaux sont constatés, l'aide familial/le garde à domicile relaie l'information à son service en vue d'éventuellement prendre contact avec un professionnel de la santé (médecin traitant ou infirmier déjà impliqué dans les soins du bénéficiaire) ou avec la personne de référence désignée ou directement à tout service d'urgence quand la situation l'impose.

### *SANTÉ :*

- > Veille à la prise correcte des médicaments préparés par un professionnel agréé ou une personne ayant reçu délégation dans un cadre strict et légal.

## c. Rôle éducatif et d'observation

- > Conseiller sur l'hygiène de vie ;
- > Conseiller, suggérer de ranger et d'organiser son environnement pour sa sécurité et son confort ;
- > Apporter des conseils d'entretien du logement ;
- > Soutenir des familles dans leur rôle éducatif : accompagnement éducatif de l'enfant, de l'adolescent ou d'un adulte ;
- > Stimuler du bénéficiaire pour maintenir et améliorer son autonomie ;
- > Développer un soutien scolaire ;

- > Évaluer et stimuler des potentialités afin que le bénéficiaire reste acteur de son vécu quotidien ;
- > Relayer à son travailleur social toutes les observations ou informations pertinentes, utiles et nécessaires ayant trait à l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire à domicile.

### Christelle, assistante sociale

*“L'aide familial offre une aide globale. L'aide familial travaille avec la personne. Elle l'accompagne dans ses tâches quotidiennes plutôt que de “faire à sa place” et tout cela dans le respect de la personne et de son endroit de vie. C'est vraiment un métier exceptionnel.”*



## Patrick, médecin généraliste

*“L'aide familial joue un rôle indispensable dans le maintien à domicile (...) en constituant une précieuse source d'informations pour les autres soignants, (...). Par sa bonne connaissance de la personne, l'aide familial peut parfois déceler des changements encore imperceptibles pour les autres soignants. En établissant le lien entre la famille et les autres intervenants, (...) l'aide familial a une place incontournable dans une approche globale dont la finalité est de répondre aux besoins liés à la perte d'autonomie des personnes âgées, isolées, malades. Il est, autrement dit, un maillon essentiel en vue du bien-être de nombreuses personnes dépendantes à domicile.”*

### d. Activités à caractère occupationnel

- > Donner à l'accompagnement une dimension qualitative dans l'utilisation du temps avec le bénéficiaire ;
- > Proposer des activités intérieures ou extérieures adaptées au bénéficiaire qui respectent le cadre de la législation SAFA.

### e. Aide relationnelle

- > Écoute attentive du bénéficiaire et de son entourage ;
- > Observation et identification des difficultés ;
- > Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie ;
- > Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs et/ou de fin de vie.

### f. Aide sociale et administrative

- > Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget. Cette aide est limitée aux démarches quotidiennes du bénéficiaire de l'aide ;
- > Identification des services et des organismes spécialisés et orientation des bénéficiaires en lien avec le service ;
- > Accompagnement et stimulation du lien social.

### g. Aide à l'aidant proche

- > Être à l'écoute et apporter un soutien aux aidants proches ;
- > Guider, informer, soutenir, conseiller et partager les bonnes pratiques en matière d'hygiène, de manutention, de rôle éducatif ou de tâches administratives.



### Elise, aidant proche

*“Je suis convaincue qu’on ne garde pas ses vieux parents chez soi sans aide. Je suis contente d’avoir mis en place un système avec des professionnels. Je m’en félicite. Il ne pourrait plus être fait marche arrière. Les aides familiales sont devenues indispensables tant pour mon père que pour moi.”*



### QU’EST-CE QU’UN AIDANT PROCHE ?

Définition donnée par l’ASBL “ Aidants Proches ” : “ Il s’agit d’un intervenant non professionnel auprès d’une personne fragilisée de son entourage (enfant ou adulte) qui, en raison d’une maladie et/ou d’une déficience physique, mentale ou psychique, requiert une disponibilité importante et souvent aussi une assistance personnalisée pour les actes de la vie quotidienne. ”

Reconnaissance de l’aidant proche dans la réglementation SAFA : “ Depuis 2009, la réglementation a inclus l’aidant proche de la manière suivante : “ L’aide à la vie quotidienne peut également être étendue au bénéfice des aidants proches du requérant. Elle doit consister en une guidance, une information et un soutien des aidants proches en matière d’hygiène sanitaire, de maniement, de rôle éducatif et de tâches administratives concernant la personne à qui ils viennent en aide. L’aide aux aidants proches ne peut jamais consister en une aide directe à l’aidant proche, telle que l’entretien de son habitation. Elle a toujours pour objectif d’améliorer ou de faciliter l’aide apportée par l’aidant proche. ”

## 2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide familial s'intègre dans une équipe du service.

Il exerce sa fonction sous la responsabilité du travailleur social chargé de l'encadrer et en étroite collaboration avec les autres travailleurs de l'équipe.

L'aide familial collabore et relaie toute information pertinente, utile et nécessaire au sein de l'équipe et au travailleur social, dans un souci de garantir l'adéquation et la continuité de l'aide.



### **Chantal, aide familiale**

*“Les réunions d'équipe sont des moments où on peut partager nos expériences sur les prises en charge. Nous avons des points de vue et des sensibilités différents. On est vraiment complémentaire. Lors des réunions, on sent vraiment que, même si nous sommes seuls sur le terrain, nous sommes une équipe. On travaille tous avec les mêmes objectifs d'autonomie et de bien-être du bénéficiaire.”*



## LE TRAVAILLEUR SOCIAL

Le travailleur social évalue les besoins du bénéficiaire et de son entourage, réalise le plan d'aide, organise la prise en charge et l'évalue régulièrement. Il gère l'équipe de prestataires, la dynamise et la soutient.

Une formation nommée « Kit d'accueil » est offerte aux nouveaux travailleurs sociaux entrant dans le secteur SAFA. Ce kit comprend différents modules :

**Intervention de l'Administration sur la réglementation SAFA et le dossier social :**

Y sont abordés le décret du 6 décembre 2007 et son arrêté d'application du 30 avril 2009, ainsi que le dossier social.

**Mutuelle : connaissances de base**

L'objectif est de permettre aux travailleurs sociaux d'avoir une connaissance de base (ou un rappel pour certains) des principes généraux d'assurabilité et de soins de santé, du Maximum à Facturer (MAF) et de quelques dispositifs d'accès financier aux soins de santé.

**Comprendre le rôle du gestionnaire d'équipe**

Le rôle de tout responsable d'équipe se répartit en trois dimensions différentes et complémentaires : leader, manager et coach. Dans leur réalité de responsables, les travailleurs sociaux seront amenés à développer de façon équilibrée chacune de ces dimensions.

**Introduction à la gestion des conflits**

La collaboration entre les personnes génère souvent tensions et conflits. Le danger est de ne pas intervenir et de laisser s'envenimer la situation.

**Introduction à l'animation de réunions**

Les réunions d'équipe sont des moments importants pour la coordination du travail de l'équipe et sa cohésion. Cependant, l'efficacité et le dynamisme ne sont pas toujours au rendez-vous.

Dès lors, comment faire pour que ces temps de participation et/ou d'animation soient vécus positivement et deviennent des éléments de construction et de motivation ? Une première sensibilisation à l'animation de réunions permettra d'y voir plus clair et d'éviter quelques pièges, ...

**Introduction à la gestion des entretiens individuels**

Parallèlement à la gestion collective de son équipe au quotidien, le travailleur social accompagne individuellement chaque membre de son équipe, dans un souci d'efficacité globale du service offert aux bénéficiaires. Cet accompagnement individuel se réalise au moyen de différents types d'entretiens, chacun étant utilisé dans des situations (et avec des objectifs) bien spécifiques.

### 3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des bénéficiaires, l'aide familial constitue un acteur privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemples : médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, logopèdes, coordinatrices, etc.).

L'aide familial est dans une démarche de collaboration permanente avec l'ensemble des intervenants professionnels dans un souci de garantir la continuité et la qualité de l'aide. A cette fin, il convient de mettre à disposition un outil de communication permettant de garantir les échanges d'information.

Il s'insère dans un travail interdisciplinaire d'aide et de soins à domicile, en relais des autres professionnels pour tous les actes qui dépassent sa compétence.

Grâce à ses observations et à ses informations, l'aide familial joue un rôle important dans les réunions interdisciplinaires (coordination, etc.). Celles-ci permettent d'optimiser l'efficacité de l'aide et de décider de la conduite à suivre dans les situations plus lourdes ou plus complexes.



#### Jean-Luc, médecin généraliste

*“En lien constant avec le milieu de vie, l'aide familial m'a permis d'éclairer certaines décisions de soin afin de les rendre réalisables et acceptables par le patient. Avec le temps, une réelle relation de confiance se crée entre le médecin (ou les autres soignants) et l'aide familial et peut amener à faire des choses formidables dans certaines situations et à résoudre des problèmes particuliers ou les prévenir.”*

## Géraldine et Bernard, administrateurs de biens

*“Lorsque la personne protégée a reçu un courrier de mise en demeure d'un créancier, c'est l'aide familial qui nous le fait parvenir au plus vite. Il faudrait racheter quelques vêtements à la personne protégée : l'aide familial nous interpelle et ensemble, nous fixons le budget qui pourra être consacré à ces achats ainsi que la manière dont les fonds seront mis à sa disposition et les achats seront réalisés.”*

### INFOS

DES OUTILS POUR COMMUNIQUER EXISTENT. ILS PERMETTENT DE STIMULER ET FACILITER LA COMMUNICATION ENTRE TOUS LES PARTENAIRES (BÉNÉFICIAIRES, AIDES FAMILIAUX, TRAVAILLEURS SOCIAUX ET AUTRES INTERVENANTS DU DOMICILE).

#### **Le photogramme :**

cet outil de référence à destination des professionnels (aides familiaux, assistants sociaux, etc.) présente une visualisation commune de la situation du bénéficiaire. Il est le document de repérage qui structure l'information directement utile. Son objectif : permettre l'analyse objective de la situation, déterminer, ajuster et évaluer le plan d'aide.

#### **Le carnet de liaison/cahier de communication :**

véritable plaque tournante de l'information écrite autour du bénéficiaire, il est destiné à tous les intervenants du domicile. Le carnet de liaison centralise les informations utiles à la coordination de l'aide. Son objectif : informer et être informé pour pratiquer une intervention efficace à la mesure du bénéficiaire.

#### **Le carnet “ mémoire de vie ” :**

destiné à une population âgée désorientée, cet outil sert à établir une communication personnalisée avec la personne âgée. Il retrace les étapes clés de son histoire. Tel un album photos, il est le recueil de traces d'expériences du quotidien actuel et passé. Il facilitera la connaissance du bénéficiaire pour d'autres équipes (hôpital, maison de repos, ...). Son objectif : à partir d'une participation active de la personne âgée (expression de son vécu), identifier ses habitudes de vie prioritaires pour son confort et la qualité de son bien-être, les échanger avec chacun.

#### 4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés collabore avec des organismes extérieurs en ce compris les services psychomédico-sociaux ou les services de l'aide à la jeunesse,...

Le travailleur social joue le rôle d'interface avec l'aide familial qui est un partenaire parmi les autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation du projet commun.

##### **Cécile, assistante sociale**

*“Ce type de demande va bien souvent au-delà d'une simple visite de mise en route. Les situations familiales étant bien souvent très complexes, nous avons d'abord de nombreux échanges téléphoniques avec le SAJ, le SAIE, le SPJ, les CPAS, les avocats pour les gestions de biens ... Travailler en partenariat avec le SAJ et le SAIE nécessite de nombreuses coordinations avec les différents services et les familles. Cela demande aussi un plus grand encadrement des aides familiaux qui vivent parfois des moments difficiles, voient des choses extrêmes et ont besoin de raconter.”*



## Véronique, travailleur médico-social à l'ONE

*"Leur efficacité vient certainement de la proximité qu'ils ont avec les familles, du lien de confiance qu'ils tissent et de leur présence régulière et continue. Cette place unique leur donne une capacité d'observation sur les différents "signaux" et "facettes" que montre la famille (manque de soins, négligence, maltraitance, relâchement, progrès, améliorations ...). Cette observation est riche de détails par rapport aux visites ponctuelles que j'effectue et permet la mise en œuvre de solutions et une meilleure compréhension des situations. Ces échanges, dans un contexte pluridisciplinaire, participent non seulement au confort des familles, mais aussi au confort des professionnels, grâce à leur place de choix dans la dynamique familiale."*



### INFOS

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés est amené à collaborer avec les organismes extérieurs :

- Centres de coordination
- Service d'aide à la jeunesse
- Equipe S.O.S. Enfants
- Centre de médiations de dettes
- C.P.A.S.
- Maisons de repos/Maisons de repos et de soins
- Hôpitaux
- Centres de Jours
- ...

Le travailleur social du service joue le rôle habituel d'interface sans exclure l'aide familial qui doit être considéré comme un partenaire à part entière des autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation d'un projet commun.

# ACCÈS À LA PROFESSION D'AIDE FAMILIAL(E)

## 1. Qualification et titres requis

L'exercice de la fonction requiert :

1.1 D'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familial certifiant qu'une des formations reconnues par la réglementation a été suivie selon une des quatre filières suivantes :

- **Assimilation automatique :**
  - Enseignement de plein exercice : Aide familial (7<sup>e</sup> professionnelle)
  - Promotion sociale : Aide familial
  - Education et formation en alternance : mêmes sections que l'enseignement de plein exercice.
  - Centres de formation agréés par la Région Wallonne : Attestation de capacité d'aide familiale - titre délivré par la Région Wallonne.

Des assimilations formulées dans la circulaire du 15/06/2015 après passerelles attribuées par la Fédération Wallonie Bruxelles peuvent permettre d'exercer la profession d'aide familial. La liste de ces assimilations est reprise dans une circulaire de l'Agence rédigée en concertation avec le secteur sur base des recommandations du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ).

1.2 D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial/ garde à domicile délivré par l'AViQ.

1.3 A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour adapter les compétences professionnelles ou permettre d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier et des besoins des bénéficiaires. L'aide familial est tenu de suivre ce type de formation.

1.4 Ces formations doivent permettre à l'aide familial/au garde à domicile d'entretenir, de développer et de renforcer les compétences reprises dans le présent statut.



### Marie-Noëlle, étudiante en reconversion professionnelle

*"Après avoir enseigné pendant 25 ans, j'en ai eu assez. À 50 ans, c'était LE moment pour changer complètement de vie. Je voulais travailler avec les personnes âgées. J'ai appris qu'une formation d'aide familial commençait peu après, tout près de chez moi. [...] La formation avait l'air très complète et attrayante : déontologie, psychologie, gestion, hygiène, cuisine, couture, ... [...] Travailler pour les personnes âgées (avec de vraies valeurs et plein de sagesse), aider de jeunes mamans, conseiller, écouter, ... J'en suis convaincue, ce métier est fait pour moi !"*



## INFOS - STAGE

### Pourquoi faire son stage dans un SAFA ?

Réaliser son stage dans un service d'aide aux familles et aux aînés c'est :

- Vivre une grande diversité de situations.
- Contribuer quotidiennement au bien-être physique et moral des personnes en perte d'autonomie.
- Apprendre au contact de professionnels ayant une expérience riche et multiple.
- Découvrir un métier réalisé en autonomie mais au sein d'une équipe multidisciplinaire.
- Entrer dans un secteur d'avenir sur le plan de l'emploi.

Accueil des stagiaires : différentes mesures existent pour accueillir les futurs aides familiaux au sein des services d'aide aux familles et aux aînés. Il s'agit souvent de moments d'information sur l'organisation et de présentation de l'équipe. Les entretiens d'échange avec l'encadrant sont renforcés, de même que les contacts avec les aides familiaux de l'équipe.



## INFOS - FILIÈRES DE FORMATION\*

PRÉSENTATION DES FILIÈRES DE FORMATION DANS L'ENSEIGNEMENT EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE (EXTRAIT DE L'AVANT PROPOS, DOSSIER, REVUE (CONTACT) N° 120 - JUILLET-AOÛT-SEPTEMBRE 2009).

### **Enseignement ordinaire de plein exercice :**

Qu'il soit au niveau secondaire ou supérieur, il est organisé à temps plein, cinq jours sur cinq. Le secondaire conduit à la délivrance d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) et/ou d'un certificat de qualification après six ou sept années d'études, selon les sections suivies. Le supérieur non universitaire délivre des grades de bachelier après trois années d'études et quelques masters après cinq ans.

### **Enseignement de promotion sociale :**

L'enseignement et la formation tout au long de la vie, voilà le créneau dans lequel s'inscrit l'enseignement de promotion sociale ! Il peut répondre à tout qui souhaite se spécialiser, se réorienter ou acquérir une qualification. Les cursus complets de formation peuvent déboucher sur l'octroi d'un certificat ou d'un diplôme du niveau secondaire ou supérieur, générant le plus souvent les mêmes effets de droits que ceux délivrés par l'enseignement de plein exercice.

### **Enseignement ordinaire en alternance :**

Dans une formation où alternent deux jours de cours (formation générale et technique) et trois jours de formation pratique en entreprise, des jeunes de 15 à 21 ans peuvent entamer un parcours de formation qualifiante, sanctionné par un certificat de qualification et, dans certains cas, par un certificat d'enseignement secondaire supérieur.

### **Centres de formation :**

Deux centres de formation professionnelle fonctionnent en Wallonie et se consacrent principalement à l'organisation de formations d'aides familiaux. Ces centres de formation sont situés à Orgeo (Bertrix) et à Marcinelle (Charleroi). La formation est gratuite et elle s'étend sur 11 mois. Si la formation est réussie, le stagiaire reçoit une attestation de capacité à exercer la profession d'aide familial et un certificat d'immatriculation délivré par le SPW.

\* Retrouvez le lien vers les sites Internet de ces filières et de leurs écoles sur [www.assaf.be](http://www.assaf.be).

### **Annick, Carine et Karine, étudiants d'un centre de formation**

“En matière de gestion du temps, l'application des techniques apprises et surtout l'expérience de travail au cours des stages nous permettent à la fois d'être plus rapides dans leur réalisation mais aussi d'évaluer justement le temps nécessaire pour les mener à bien. (...) Nous croyons avoir appris à prendre le recul suffisant pour pouvoir aider les personnes avec lesquelles nous avons été en contact; d'abord très sensibles aux événements difficiles auxquels les personnes aidées ont été ou sont confrontées, nous avons appris à prendre un peu de distance et à nous centrer sur la recherche de solutions dans une attitude constructive et positive qui encourage les bénéficiaires. (...) Au point de vue des tâches ménagères, de la préparation des repas et de l'entretien du linge, nous avons mis en pratique les techniques apprises et sommes de plus en plus organisées et efficaces.”

### **Yaneiry, étudiant**

“J'ai eu vent de cette formation, j'ai toujours aimé être en contact avec des gens toujours passionné d'aider les autres et de pouvoir les accompagner. Quand j'ai entendu parler de la formation qui permet aux gens de se former professionnellement, de découvrir la bonne qualité de notre élan du cœur pour les gens, je me suis dit que j'avais trouvé mon bonheur. Ce qui me pousse vers ce métier ? C'est voir chaque matin la joie de pouvoir exercer ce merveilleux travail, d'aller et de donner une présence, une écoute, un soutien, une aide aux gens, de savoir que je peux les aider à rester le plus longtemps possible chez eux, et quand je les quitte entendre leur gratitude est une joie.”



## 2. Compétences

Le métier de l'aide familial requiert les compétences suivantes :

- > Développement du sens du contact humain, de l'écoute et de la capacité d'entrer en relation avec le bénéficiaire et les aidants proches ;
- > Capacités d'observation, de réflexion, d'analyse et de transmission d'informations autour des situations rencontrées ;
- > Développement d'un rôle de prévention, de conseil et d'éducation ;
- > Adaptation de son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des bénéficiaires ;
- > Evaluation et stimulation, maintien ou restauration de l'autonomie des bénéficiaires eu égard à leurs potentialités et besoins ;
- > Communication et participation active aux réunions organisées par le service ;
- > Collaboration à un travail en équipe et à un travail en interdisciplinarité avec les autres professionnels pour toutes les activités qui dépassent sa compétence ;
- > Organisation et planification autonome de son travail en tenant compte de la convention d'aide établie entre le service et le bénéficiaire ;
- > Rigueur dans le suivi des procédures administratives utiles à la gestion du service ;
- > Respect et appropriation des règles de déontologie (professionnalisme, devoir de discrétion) ;
- > Développement d'un regard critique sur son travail et participation à un processus d'autoévaluation et de formation ;
- > Respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

## Tineke, étudiante

*“Ce qui m’a motivée pour faire la formation ? Surtout le bon contact avec des gens, différents types de gens. Aussi les différentes tâches qu’on peut faire chez des bénéficiaires, ce n’est pas toujours la même chose que l’on fait. Et on travaille avec une équipe, si j’ai un problème les collègues sont toujours là pour m’aider, me conseiller. Ce qui me pousse vers le métier ? Je peux donner un coup de main à chaque bénéficiaire pour chacun de leur besoin. Je ne suis pas là juste pour le travail, mais aussi pour l’écoute.”*







**GARDE À  
DOMICILE**



# FONCTIONS DU GARDE À DOMICILE

## 1. Dans la cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles

Le garde à domicile est un intervenant polyvalent du domicile qui a pour mission de contribuer, par une présence, de jour comme de nuit, au bien-être, au confort physique et moral, à l'hygiène de vie et à la sécurité de tout bénéficiaire en perte d'autonomie associée à une problématique de santé ou de handicap.

La perte d'autonomie se définit comme l'incapacité, pour une personne, de décider, d'assurer seule certains actes de la vie courante en raison de l'altération des capacités physiques et psychiques.

---

 Son rôle social est d'accompagner à domicile des bénéficiaires en préservant et en stimulant leur autonomie, ainsi qu'en veillant à leur qualité de vie et leur bien-être.

---

Le garde à domicile agit en présence du bénéficiaire, dans son intérêt et dans le respect de son libre choix des services prestataires ainsi que de l'intensité d'aide qu'il souhaite (sur proposition du travailleur social).

---

Le garde à domicile travaille en complémentarité avec la famille ou l'entourage du bénéficiaire et, par son action, le seconde et lui offre du répit pour autant que ce soit possible et selon les dispositions mentionnées dans la convention d'aide.

---

 Le garde à domicile est intégré dans le travail social et collabore avec l'ensemble des intervenants professionnels à domicile.

Le garde à domicile est engagé sous contrat de travail d'employé par un

service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé et travaille sous la responsabilité de celui-ci.

Il exerce sa fonction dans le cadre du plan d'aide établi par le travailleur social.

---

 Le garde à domicile joue un rôle important de prévention.

Il s'agit de veiller lors de la prestation ou dans ses déplacements extérieurs :

- à la sécurité du bénéficiaire dans son domicile ;
- à ce qu'il dispose des bonnes informations ;
- à la vigilance sur tout signe de dégradation de la situation du bénéficiaire ;
- à relayer auprès du travailleur social ses observations afin de favoriser l'intervention du professionnel qui a la compétence adéquate.

---

 Le garde à domicile apporte une aide individuelle vis-à-vis du bénéficiaire et une aide collective vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en préservant et stimulant l'autonomie et la qualité de vie et contribue à l'insertion dans la vie sociale.

---

## **Valentine, neuropsychologue et certifiée en gérontologie, co-fondatrice de l'ASBL " Le Bien Vieillir "**

"Au cours de divers projets, de formations ou d'études, l'ASBL " Le Bien Vieillir " a rencontré et pris conscience des différentes facettes du métier de garde à domicile. A la fois solitaire et maillon d'une équipe, métier de présence et de relation de confiance, de discrétion et de créativité, être garde à domicile est riche d'opportunités, de découvertes mais aussi de difficultés. Il s'ancre dans des valeurs fondamentales, et en priorité sur la considération et le respect de la dignité des personnes aidées, en grande majorité des personnes âgées. Le garde à domicile doit se dégager des représentations sociétales largement répandues et fortement négatives sur le vieillissement et la maladie. Il doit trouver sa juste place et laisser faire au bénéficiaire ce dont il est encore capable, sans repousser le proche sur le bas-côté, en donnant l'exemple dans la manière d'être présent ou de communiquer. Il doit se dégager de sa propre vision, de ses attentes, de ce qu'il imagine être bon ou mauvais pour l'autre et s'engager profondément envers le bénéficiaire. Le garde à domicile s'insère au sein d'un travail d'équipe malgré sa présence seul auprès du bénéficiaire. Il collabore avec d'autres professionnels et en particulier avec le travailleur social. Et si des difficultés peuvent surgir dans la définition de sa fonction, dans le territoire des rôles portés également par l'aide familiale, la collaboration et la solidarité formelles et informelles font réellement partie du quotidien au travers de réunions ou de contacts téléphoniques pour se prévenir l'un l'autre. Le garde à domicile est autonome et responsable. Il est amené à prendre parfois seul des décisions en se basant sur les valeurs et règles définies par l'équipe. La diversité des personnes accompagnées lui demande d'être flexible et créatif, d'être à l'écoute et d'observer pour pouvoir s'adapter à l'histoire du bénéficiaire, à ses habitudes de vie, aux difficultés inhérentes à sa maladie ou à sa dépendance, à son système familial, à ses valeurs et ses ressources. Au fil du temps, en général, une relation de confiance et un attachement sincère s'instaurent. Empêcher la création de ce lien, nier sa présence, risque d'amener le professionnel au blindage émotionnel et enlever par là même ce qui fait la richesse du métier, la relation à l'autre. Le métier de garde à domicile présente aussi des difficultés et des points d'accroche : être régulièrement confronté à la maladie et à la mort, rester parfois de longs moments au côté du bénéficiaire, chercher l'utilité de sa présence, gérer les relations avec les proches qui ne pratiquent pas toujours de la même manière. Des outils peuvent cependant l'aider à surmonter ces difficultés; les supports de communication (cahier par exemple), les formations continues, la délimitation claire du rôle de chacun, les réunions d'équipe, etc. Etre garde à domicile, c'est s'engager vers l'autre et découvrir la richesse des relations humaines !"



**L'ensemble des activités réalisées contribue au bien être quotidien des personnes et relève des domaines suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :**

### **a. Aide à la vie quotidienne**

- > Maintien et garantie des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort tant physique que moral pour le bénéficiaire et son environnement ;
- > Aide aux déplacements (intérieurs et extérieurs) ;
- > Aide au lever et au coucher ;
- > Veille, préparation et aide à la prise des repas et à l'hydratation du bénéficiaire.

### **b. Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé**

Ces activités sont réalisées dans le cadre de l'aide à la vie quotidienne, sans dispenser un soin technique relevant de l'art infirmier (cfr Liste d'actes du 18 juin 1990).



### **Chantal, garde à domicile**

*"L'important, c'est d'être présent pour le bénéficiaire, d'être, pour lui, signe de sécurité et de réconfort, et de permettre un moment de répit à son ou ses aidant(s) proche(s).  
Quotidiennement, je fais les toilettes d'hygiène, je prépare le petit-déjeuner, je surveille la prise de médicaments."*

#### **HYGIÈNE ET CONFORT :**

- > Toilette d'hygiène et de confort ;
- > Aide à l'habillage et au déshabillage ;
- > Changement de protection, aide à la continence ;
- > Aide à l'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, entretien des prothèses dentaires, etc.) ;
- > Aide aux activités esthétiques (raser, maquiller, laver et coiffer les cheveux, etc.).

#### **SÉCURITÉ :**

- > Surveillance de la sécurité de la personne ;
- > Le garde à domicile accorde une attention permanente à des signes apparents de dégradations de la situation sanitaire et médicale du bénéficiaire. Si ces signaux sont constatés, l'aide familial/le garde à domicile relaie l'information à son service en vue d'éventuellement prendre contact avec un professionnel de la santé (médecin traitant ou infirmier déjà impliqué dans les soins du bénéficiaire) ou avec la personne de référence désignée ou directement à tout service d'urgence quand la situation l'impose.

#### **SANTÉ :**

- > Veille à la prise correcte des médicaments préparés par un professionnel agréé ou une personne ayant reçu délégation dans un cadre strict et légal.

### c. Rôle éducatif et d'observation

- > Conseiller sur l'hygiène de vie ;
- > Conseiller, suggérer de ranger et d'organiser son environnement pour sa sécurité et son confort ;
- > Encourager le bénéficiaire au développement, au maintien ou à la restauration de son autonomie en tenant compte de ses besoins et potentialités ainsi que de son état général ;
- > Relayer à son travailleur social toutes les observations ou informations pertinentes, utiles et nécessaires ayant trait à l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire à domicile ;
- > Stimuler le bénéficiaire pour maintenir et améliorer son autonomie.

#### Laurie, ergothérapeute

*"En tant qu'ergothérapeute, la présence des gardes à domicile chez les bénéficiaires que nous rencontrons est un plus. En effet, ils nous apportent des informations précieuses sur leurs habitudes de vie, leurs besoins ainsi que leurs difficultés. L'expertise qu'ils possèdent de la personne, de son environnement, complète notre analyse et nous permet de proposer les solutions les mieux adaptées à chaque situation. Il s'agit d'une profession complémentaire à l'ensemble des métiers du domicile. L'action combinée de chacun d'eux permet aux bénéficiaires et à leur entourage de recouvrer plaisir et dignité au quotidien et ce, malgré les difficultés rencontrées."*



### d. Activités à caractère occupationnel

- > Donner à l'accompagnement une dimension qualitative dans l'utilisation du temps avec le bénéficiaire ;
- > Proposer des activités intérieures ou extérieures adaptées au bénéficiaire qui respectent le cadre de la législation SAFA.

## Chantal, garde à domicile

*“Je dialogue avec eux quand cela s’avère encore possible ou je leur tiens la main en guise de réconfort si la personne se trouve à un stade plus avancé de la maladie qui ne lui permet plus de parler. Il m’arrive aussi d’entreprendre des activités plus ludiques avec les bénéficiaires comme jouer aux cartes, lire le journal, faire des petits tests de mémoire, se promener, etc. Tous ces moments ludiques sont très importants pour favoriser la stimulation du bénéficiaire.”*

### e. Aide relationnelle

- > Écoute attentive du bénéficiaire et de son entourage ;
- > Observation et identification des difficultés ;
- > Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l’autonomie ;
- > Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs et/ou de fin de vie.

### f. Aide à l’aidant proche\*

- > Être à l’écoute des aidants proches ;
- > Apporter un soutien et/ou un répit aux aidants proches ;
- > Guider, informer, soutenir, conseiller et partager les bonnes pratiques en matière d’hygiène et de manutention.

\* Voir “Qu’est-ce qu’un aidant proche ?” en page 23

## Chantal, garde à domicile

*“Être garde à domicile, d’une certaine manière, c’est aussi veiller au bien-être de l’aidant proche du bénéficiaire chez qui on intervient (épouse, époux, enfant(s), etc.) en lui permettant un moment de répit, de détente (aller au cinéma, au restaurant, visiter des amis, etc.). Cela lui permet alors d’évacuer et de ‘souffler’ un peu...”*

## 2. Dans le cadre du travail en équipe\*

Le garde à domicile s'intègre dans une équipe du service.

Il exerce sa fonction sous la responsabilité du travailleur social chargé de l'encadrer et en étroite collaboration avec les autres travailleurs de l'équipe.

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile collabore et relaie toute information pertinente, utile et nécessaire au sein de l'équipe et au travailleur social, dans un souci de garantir l'adéquation et la continuité de l'aide.

\* Voir "Le travailleur social" en page 25.

### Marie, travailleuse sociale

*"Il est indispensable de partager notre vécu dans la complémentarité de nos fonctions avec, au centre, notre intérêt commun, le bénéficiaire. La remise en question, la réflexion sur nos manières d'agir, sont indispensables pour que chacun se sente bien dans son action au quotidien. (...) Soutenir, aider, accompagner une personne et avoir du recul sur ce que l'on vit est parfois un exercice difficile. C'est pourquoi, il faut partager régulièrement son ressenti, exprimer ses difficultés, ses émotions, ses craintes. Que ce moment soit un endroit où chacun puisse s'exprimer, être entendu avec bienveillance."*

### Sylvie, infirmière en soins palliatifs

*"Quand je termine une visite, il est rassurant pour moi de penser qu'un garde à domicile va, à la demande du patient et de sa famille, prendre le relais et assurer une présence dans ce moment souvent éprouvant qu'est la fin de vie."*

### 3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des bénéficiaires, le garde à domicile constitue un acteur privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemples : médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, logopèdes, coordinatrices, etc.).

---

Le garde à domicile est dans une démarche de collaboration permanente avec l'ensemble des intervenants professionnels dans un souci de garantir la continuité et la qualité de l'aide. A cette fin, il convient de mettre à disposition un outil de communication permettant de garantir les échanges d'information\*.

Il s'insère dans un travail interdisciplinaire d'aide et de soins à domicile, en relais des autres professionnels pour tous les actes qui dépassent sa compétence.

---

Grâce à ses observations et à ses informations, il joue un rôle important dans les réunions interdisciplinaires (coordination, etc.). Celles-ci permettent d'optimiser l'efficacité de l'aide et de décider de la conduite à suivre dans les situations plus lourdes ou plus complexes.

### 4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés est amené à collaborer avec des organismes extérieurs dont les services psycho-médico-sociaux ou les services de l'aide à la jeunesse\*\*,...

Le travailleur social joue le rôle d'interface avec le garde à domicile qui est un partenaire parmi les autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation du projet commun.

\* Voir infos en page 27.

\*\* Voir infos en page 29.



# ACCÈS À LA PROFESSION DE GARDE À DOMICILE

## 1. Qualification et titres requis

L'exercice de la fonction requiert :

- 1.1 Les gardes à domicile sont porteurs d'un diplôme ou d'un certificat leur permettant d'exercer la fonction d'aide familial.\*

Des assimilations après passerelles reconnues par la Fédération Wallonie Bruxelles peuvent permettre d'exercer la profession d'aide familial. La liste de ces assimilations est reprise dans une circulaire de l'Administration rédigée en concertation avec le secteur sur base des recommandations du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ).

- 1.2 D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial/ garde à domicile délivré par l'AViQ.

\*Voir toutes les information en pages 30 à 33.



- 1.3 A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour adapter les compétences professionnelles ou permettre d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier et des besoins des bénéficiaires. Le garde à domicile est tenu de suivre ce type de formation.
- 1.4 Ces formations doivent permettre au garde à domicile d'entretenir, de développer et de renforcer les compétences reprises dans le présent statut.



**Philippe, directeur  
d'une école de Promotion  
sociale**

*"La formation initiale d'aide familial couvre les compétences liées également à la fonction de garde à domicile... Ainsi, une même formation conduit à l'exercice de deux métiers. Aujourd'hui, la complexité du travail à domicile fait que différents professionnels se retrouvent souvent au chevet du bénéficiaire. Avec notre public étudiant, nous insistons beaucoup sur l'aspect interdisciplinaire de la communication professionnelle."*

### **Marie-Hélène, responsable stagiaires**

*"Au cours du dernier stage prévu dans la formation aide familial/aide soignant, il est possible de découvrir les spécificités du métier de garde à domicile. En accompagnant un garde à domicile expérimenté, le stagiaire pourra affiner ses capacités acquises lors des premiers stages : observation, écoute, respect, dialogue professionnel, ... Il pourra aussi découvrir les savoir-faire propres au métier de garde à domicile : accompagnement du bénéficiaire durant des prestations longues ou de nuit, créativité (activités diverses négociées avec le bénéficiaire) et disponibilité (prestations en horaire inconfortable et de week-end)."*

## 2. Compétences

Le métier de garde à domicile requiert les compétences suivantes :

- > Développement du sens du contact humain, de l'écoute et de la capacité d'entrer en relation avec le bénéficiaire et les aidants proches ;
- > Capacités d'observation, de réflexion, d'analyse et de transmission d'informations autour des situations rencontrées ;
- > Développement d'un rôle de prévention, de conseil et d'éducation ;
- > Adaptation de son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des bénéficiaires ;
- > Evaluation et stimulation, maintien ou restauration de l'autonomie des bénéficiaires eu égard à leurs potentialités et besoins ;
- > Communication et participation active aux réunions organisées par le service ;
- > Collaboration à un travail en équipe et à un travail en interdisciplinarité avec les autres professionnels pour toutes les activités qui dépassent sa compétence ;
- > Organisation et planification autonome de son travail en tenant compte de la convention d'aide établie entre le service et le bénéficiaire ;
- > Rigueur dans le suivi des procédures administratives utiles à la gestion du service ;
- > Respect et appropriation des règles de déontologie (professionnalisme, devoir de discrétion) ;
- > Développement d'un regard critique sur son travail et participation à un processus d'autoévaluation et de formation ;
- > Respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement.





*Déontologie  
et droits*

# ASPECTS DE DÉONTOLOGIE

## 1. Dans le cadre des contacts de l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile avec le bénéficiaire et de la mission qui lui a été confiée par le service

- a. Être à l'écoute du bénéficiaire dans le but d'identifier les besoins de celui-ci et de les relayer auprès du travailleur social
- b. Respecter le bénéficiaire.

Il faut respecter notamment :

- > sa personnalité ;
- > son mode de vie et sa situation personnelle ;
- > ses convictions philosophiques, politiques et religieuses.

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile s'abstient de toute propagande de quelque nature que ce soit auprès des bénéficiaires et/ou de l'entourage.

La notion de propagande vise toute action dynamique ayant pour but d'influencer le comportement des bénéficiaires.

- c. Convenir avec le bénéficiaire, son entourage et le travailleur social des activités et interventions permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de chaque métiers, et selon le plan d'aide convenu avec le travailleur social).

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile répond aux besoins de la personne.

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile ne répond pas à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile ne dispense aucun soin technique infirmier.

Régulièrement, et grâce à l'observation de l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile, l'intervention est évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile ne réalise aucune intervention auprès d'un bénéficiaire du service d'aide à domicile et de son entourage en dehors du cadre professionnel planifié par le service.

**d. Respecter le devoir de discrétion.**

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile est lié par un devoir de discrétion.

Cette obligation persiste après la fin des interventions et de son contrat.

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile observe la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance et au droit de la personne au respect de sa vie privée. Cette faute peut entraîner une sanction telle que prévue dans le règlement de travail.



Cependant, dans le contexte de l'aide à domicile, le partage d'informations avec d'autres professionnels tenus soit à un devoir de discrétion, soit au secret professionnel, peut s'avérer indispensable. Dans ce cas, ce partage se limite aux informations pertinentes, utiles et nécessaires et exclut toute entrave au respect de la confidentialité considérée comme un droit fondamental de la personne au respect de la vie privée.

Par conséquent, les intervenants s'interrogent régulièrement sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des bénéficiaires et sur ce qu'ils gardent pour eux.

Dans des situations mettant en péril l'intégrité du bénéficiaire, de son entourage et des intervenants (état de nécessité, devoir d'assistance à une personne en danger), l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile peut divulguer l'information qu'il détient aux autorités compétentes.

Par rapport à ces situations, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile a comme premiers référents le travailleur social et la direction du service qui encadrent sa mission auprès de qui il devra pouvoir trouver conseil.



**e. Faire preuve de discrétion quant à sa vie privée.**

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile distingue nettement sa vie privée de son travail chez le bénéficiaire et veille à ce que sa relation avec celui-ci reste strictement professionnelle. De cette manière, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile emploie les canaux de communications professionnels et non privés. Il ne communique donc pas de données privées au bénéficiaire.

Dès lors, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile évite d'évoquer sa vie privée.

**f. Faire preuve de discrétion quant à la vie et au travail de ses collègues.**

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile ne divulgue pas les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre professionnel du service, il les adresse au travailleur social et/ou au service - direction du service.

Dans le cas où le bénéficiaire a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre aide ménager social/aide familial/garde à domicile ou personnel du service, celui-ci le renvoie vers la direction du service.

**g. Ne pas tirer avantage de l'exercice de sa fonction pour bénéficier d'un avantage quelconque.**

En raison de la mission de confiance qui lui est attribuée, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile n'accepte pas de legs, de libéralités ou de gratifications du bénéficiaire ou de son entourage. Cette interdiction s'étend au conjoint de l'aide ou de la personne avec laquelle il est établi en ménage ou cohabite ainsi qu'aux membres de son entourage proche et, à tout parent jusqu'au 3<sup>e</sup> degré inclus.

Cependant, à titre exceptionnel dans le cadre d'un événement ou d'une période particulière (exemple : Noël) ou d'une circonstance spéciale (exemple : fin d'aide intensive), un petit cadeau peut être accepté par le travailleur.

L'objet en question ne présente, en aucun cas, une valeur économique ou sentimentale importante (exemple : tableau, meuble de valeur, objet familial).



De même et en aucun cas, la remise d'une quelconque somme d'argent n'est admise. Il incombe obligatoirement à l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile confronté à la réception d'un cadeau, d'une gratification ou de tout autre avantage non successoral provenant d'un bénéficiaire ou de son entourage d'en informer directement le service, lequel détermine s'ils sont acceptables ou non.

De même, le travailleur ne fait pas de cadeau au bénéficiaire, sauf à titre exceptionnel, moyennant accord du gestionnaire d'équipe.

L'ensemble de ces règles sont validées par le règlement de travail du service.

#### **h. Veiller à sa présentation vestimentaire**

Pour sa propre sécurité, l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile veille à sa présentation vestimentaire en utilisant les équipements de travail individuels fournis par le service.

### **2. Dans le cadre de ses relations avec le service**

- a. Respecter le fonctionnement du service et son règlement de travail.
- b. Faire preuve d'esprit d'équipe.
- c. Informer le travailleur social des relations familiales ou affectives qui existent, ou qui pourraient exister entre lui et le bénéficiaire.
- d. Participer activement aux réunions et aux formations continuées organisées par le service.
- e. Remplir ses obligations administratives dans les délais requis.

### **3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants**

- a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des aidants proches qui participent à l'accompagnement du bénéficiaire dans son milieu de vie.
  - b. Respecter les actions de chacun.
  - c. Favoriser le développement des collaborations.
- 



## DROITS

Tout aide ménager social/aide familial/garde à domicile a le droit :

- A. au respect des législations et des statuts.
- B. à son respect et à celui de son contrat de travail, à son statut professionnel ou de la fonction publique.
- C. à la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels.
- D. à la prévention des risques encourus lors de son activité professionnelle et à sa protection:
  - > par toute information utile et adéquate,
  - > par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail,
  - > en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez le bénéficiaire.

Dans le cadre du droit du travail, l'aide ménager social/aide familial/garde à domicile a le droit de s'adresser au SIPPT (service public) et au CPPT (secteur privé), pour faire respecter la loi sur le bien-être au travail.

## E. Tout aide ménager social/aide familial/garde à domicile a le droit:

- > d'être respecté sur le plan de l'écoute, du soutien et de la disponibilité par l'encadrement ;
- > de bénéficier des temps de concertation en individuel et en équipe d'aides ménagers sociaux/d'aides familiaux/de gardes à domicile ; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des bénéficiaires, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs ;
- > de participer aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service ;
- > de bénéficier d'une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un recyclage régulier de déontologie afin de lui permettre de développer son professionnalisme et des formations liées aux risques du métier, par exemple l'utilisation et le mélange de produits ménagers.



### **Laurent, aide familial et tuteur**

Être tuteur est très valorisant. On peut transmettre ce que l'on a appris. Le plus gros de notre apprentissage se fait sur le terrain. L'expérience vient avec le temps. Pouvoir partager tout cela est très riche.



**F. à la mise en place de mesures d'encadrement, de soutien et d'assistance juridique au besoin ; accompagnement psychologique en cas de problèmes graves avec le bénéficiaire : pour accusation de vol, agression physique, harcèlement sexuel ou moral, insalubrité,...**

L'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile a le droit d'avoir un encadrement qui :

- > a une connaissance du rôle et du travail de l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile ;
- > informe l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile des modalités du plan d'aide conclu avec l'usager ; détermine les activités à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe ;
- > associe l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions ;
- > évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions d'aide ménagers sociaux/d'aides familiaux/de gardes à domicile et/ou de visites à domicile ;



**INFO**

**Le rôle de tuteur : Le tuteur est un aide familial confirmé dans sa compétence (qui détient déjà quelques années d'expérience professionnelle au sein du service), qui s'occupe d'une personne nouvellement engagée dans le service. Le tuteur accompagne ce nouvel aide familial, en le conseillant et en partageant ses expériences acquises et ses compétences. Le tutorat est une occasion unique pour l'aide familial de développer une nouvelle facette de sa profession, valoriser son expérience, transmettre le goût et la passion du métier, partager son savoir-faire et son savoir-être et favoriser la réflexion autour du métier.**

- > organise la grille horaire, établit l'équilibre du travail au sein de l'équipe, répartit les situations prioritaires et veille à l'équilibre vie professionnelle/vie privée dans le respect de la continuité du service au bénéficiaire ;
- > respecte et considère l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe, ce qui signifie entre autres une écoute active et un accompagnement du travailleur en situation de stress et de difficulté.

Le travailleur social, dans la négociation du contrat d'aide, rappelle au bénéficiaire, que l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile a droit :

- > Au respect et à la considération ;
- > Au respect de ses limites ;
- > À des conditions de travail convenables ;
- > À avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.

Dans le cas contraire l'aide ménager social/l'aide familial/le garde à domicile a la possibilité d'interpeller le service.

