



Maintien à domicile : nouveaux besoins, nouveaux métiers

Editorial

Les nouveaux besoins d'aide aux personnes dépendantes ont transformé le rôle des professionnels chargés de leur accompagnement et créé de nouveaux métiers.

Le maintien à domicile des personnes de grand âge, le retour à domicile pour les personnes handicapées, malades, ou victimes d'accidents nécessitent une approche spécifique et une plus grande technicité du personnel d'accompagnement.

Le travail de l'auxiliaire de vie, dont la mission est avant tout de prendre soin des autres, est d'un intérêt évident, mais il n'était pas perçu comme un véritable métier. Cette profession, surtout féminine, est désormais reconnue comme indispensable au fonctionnement de notre société.

Depuis l'adoption du plan Borloo, il y a eu une prise de conscience sur l'utilité de ces emplois. Les pouvoirs publics ont fait du secteur des services à la personne une priorité. Pour renforcer la dynamique de l'emploi, AssiDom s'est engagé dans la professionnalisation des salariés intervenants, au bénéfice des personnes fragiles.

Si ce métier est en partie fondé sur des savoir-faire pour tout ce qui touche à l'aide aux soins, il nécessite des compétences comportementales, les « savoir-être ». L'acquisition de savoir-être met en jeu l'intelligence émotionnelle des personnes. Elle suit un processus qui n'est pas celui des formations classiques.

>>... lire la suite au verso

**Anne BOURDARIAT, fondatrice
d'AssiDom**

« La professionnalisation ... ? C'est un travail de tous les jours. »

Alix Torres, Directrice de la qualité d'AssiDom, nous explique le processus de professionnalisation mis en œuvre par les responsables de secteur :

« La professionnalisation n'est pas une activité déconnectée de la gestion quotidienne. Elle doit être conçue dans le but de renforcer le niveau de service. Pour nous **un service de qualité met au-dessus de tout le bien-être des personnes fragiles** que nous aidons. Chaque membre de l'équipe y contribue, et en tout premier lieu les responsables de secteur qui organisent les missions et en effectuent le suivi.

Les compétences individuelles



- ➔ Savoirs
- ➔ Savoir-faire
- ➔ Savoir-être

- Les savoirs sont les connaissances de base et la culture générale
- Les savoir-faire sont les méthodes et techniques nécessaires dans les différentes tâches
- Les savoir-être sont les compétences comportementales, qui peuvent être liées à la personnalité ou acquises par l'expérience

« La sélection des auxiliaires de vie est une étape clé, car une intervenante inexpérimentée ne pourrait pas assurer la prise en charge d'une personne fragile. L'expérience professionnelle de la candidate est vérifiée, ainsi que sa connaissance du secteur, sa motivation, son expérience des dépendances les plus fréquentes, l'attention portée à la sécurité. Sa technicité, sa capacité à bien communiquer, ses aptitudes pour des tâches moins spécifiques comme la cuisine sont évaluées par des mises en situation face à la dépendance. Au final, l'évaluation porte sur dix « savoir-faire » et quatre « savoir-être ».

« Un suivi de l'application des bonnes pratiques est réalisé sur chaque mission des auxiliaires de vie. Les éventuels dysfonctionnements sont analysés et transformés en occasion de progrès personnel. Nous organisons **des formations, animées par des médecins et des infirmières**, en vue d'étendre la technicité des auxiliaires de vie à de nouvelles maladies et de nouveaux handicaps. Nous accompagnons les intervenantes qui ne sont pas titulaires d'un diplôme d'Etat dans leur démarche de VAE. **La professionnalisation est ainsi une préoccupation de tous les instants** »



**200 € de CESU sont offerts par l'Etat :
nous vous informons au 01 43 46 22 40**



Les enjeux de la professionnalisation

... suite de la 1^{ère} page

Depuis 16 ans, nous offrons aux auxiliaires de vie un cadre d'emploi exigeant, qui incite et favorise le développement personnel et la reconnaissance du métier des auxiliaires de vie. Pour nous, professionnaliser c'est :

- insuffler et maintenir tous les jours les bons comportements et les bonnes pratiques du métier,
- développer les compétences techniques par la formation,
- inciter les intervenantes à s'engager dans une validation des acquis de l'expérience,
- conduire au diplôme d'auxiliaire de vie sociale celles qui n'en disposent pas déjà.

Anne BOURDARIAT

Le rôle de l'intelligence émotionnelle

Une auxiliaire de vie expérimentée connaît l'importance des **émotions dans ses situations de travail**. Quand elle aide une personne en fin de vie, ou dont la vie a basculé brutalement suite à un accident, elle fait appel à des compétences qui inévitablement mettent en jeu son ressenti et ses sentiments.

L'esprit émotionnel est beaucoup plus rapide que l'esprit rationnel ; il entre en action sans marquer le moindre temps d'arrêt pour considérer ce qu'il fait.

L'intelligence émotionnelle est la faculté qui transforme les émotions en une force pour agir. Elle est en partie acquise par la naissance et l'éducation, mais il est possible de développer des aptitudes comme la conscience de soi émotionnelle, la maîtrise de soi, le dépassement des émotions négatives, l'empathie.

L'accompagnement en situation est la seule manière d'aider les intervenants à développer leur intelligence émotionnelle.

Pour en savoir plus, lire

« *L'intelligence émotionnelle* » de Daniel Goleman (J'ai Lu)

Gestion des ressources humaines et professionnalisation

Le plan SAP2 élaboré par le gouvernement a retenu 11 mesures destinées à poursuivre le développement des services à la personne, dont 3 portent sur la professionnalisation. L'objectif premier est le développement de l'emploi. Une étude financée par le ministère de l'emploi doit aboutir à un plan de développement de l'emploi et des compétences à la fin de 2009.

Sans attendre ce nouveau plan, nous appliquons une politique de gestion des ressources humaines conforme au référentiel de qualité

des services QUALICERT, pour lequel AssiDom est désormais certifié.

Cette norme permet de s'assurer que :

- les profils de poste sont cohérents avec les métiers,
- la sélection des intervenants respecte les critères définis dans les fiches de poste,
- les dossiers individuels sont complets et conformes,
- les intervenants ont les compétences requises pour prendre en charge les personnes fragiles,
- les exigences de sécurité sont prises en compte,
- les compétences des intervenants sont appréciés au moyen d'une grille d'évaluation spécifique,
- un suivi individuel et périodique des intervenants est réalisé,
- des objectifs d'amélioration continue sont définis.

Savez-vous que ... ?

Depuis 1993, AssiDom intervient sur Paris et 60 communes d'Ile de France.

Nos auxiliaires de vie réalisent plus de 400.000 heures d'intervention par an,

→ pour des personnes âgées qui ont décidé de vivre à leur domicile,

→ et aussi pour des personnes handicapées, jeunes ou âgées.

AssiDom

intervient dans votre département :



un seul numéro d'appel :
01 43 46 22 40