

MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PÉDAGOGIQUE
UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

AIDE-MÉNAGER / MÉNAGÈRE
FAIRE LES COURSES MÉNAGÈRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION

<p>CODE 8151 03 U11 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RESEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 23 avril 2024,
sur avis conforme du Conseil général

AIDE-MÉNAGER / MÉNAGÈRE FAIRE LES COURSES MÉNAGÈRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION

1. FINALITÉS DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'effectuer des courses ménagères en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie, en communiquant de manière adaptée avec la clientèle et en rendant compte de son travail à l'entreprise qui l'emploie.

2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En pratique de la langue française,

face à des situations courantes de communication,

- ◆ répondre oralement ou par écrit à des questions sollicitant des informations explicites en s'exprimant d'une manière compréhensible ;
- ◆ se présenter et donner ses coordonnées ;
- ◆ expliquer sa motivation pour la formation.

En mathématiques,

- ◆ utiliser les quatre opérations fondamentales.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'études de base (C.E.B.)

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

Sur base d'une liste communiquée par le chargé de cours, dans le contexte situationnel tel que précisé dans le profil d'évaluation annexé à ce dossier pédagogique,

en tenant compte des critères et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,

dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène,

dans le respect des règles d'ergonomie,

dans le respect du délai imparti,

- ◆ de s'informer des éléments nécessaires au bon déroulement de la prestation,
- ◆ d'effectuer les courses ménagères,
- ◆ de les acheminer et les ranger selon les indications reçues,
- ◆ d'utiliser le moyen de paiement mis à sa disposition,
- ◆ de rendre compte des difficultés rencontrées, des tâches effectuées et des dépenses réalisées.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau de clarté avec laquelle l'étudiant s'exprime,
- ◆ le niveau d'organisation et de gestion du temps,
- ◆ le niveau de précision et de soin apportés à la réalisation de la tâche.

4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

4.1. Technologie : Faire les courses ménagères

en décrivant la tenue vestimentaire appropriée (EPI, tabliers, gants ...) et les règles d'hygiène personnelle et de présentation générale (longueur des ongles, cheveux attachés, tenue fonctionnelle et confortable...),

En vue de s'informer des éléments nécessaires au bon déroulement de la prestation

- ◆ de citer les règles de savoir-vivre (entrer en relation, se présenter) ;
- ◆ d'expliquer les notions de gestion du temps et de priorisation des tâches ;
- ◆ d'énumérer la procédure d'un inventaire ;
- ◆ de citer les règles de sécurité (fermeture des portes, fenêtres...) ;
- ◆ de citer les outils pour se déplacer : lecture de plan, GPS... en vue optimiser ses déplacements en fonction de ses possibilités (transport en commun, voiture...).

En vue d'effectuer les courses ménagères,

- ◆ d'identifier les produits de première nécessité, d'alimentation et de consommation de base en étant attentif aux coûts,
- ◆ de qualifier les critères de fraîcheur des aliments ;
- ◆ d'expliquer les modes de conservation des aliments.

En vue d'acheminer et de ranger les courses ménagères selon les indications reçues

- ◆ de déterminer et d'expliquer les règles du transport alimentaire dans le respect des chaînes de température (chaud et froid) selon les catégories de produits (produits fragiles, produits surgelés, viandes, poissons...);
- ◆ d'expliquer les principes du « premier entré, premier sorti » et « premier expiré et premier sorti » ;
- ◆ d'expliquer les règles d'hygiène alimentaire et les risques liés (risques de contaminations, sanitaires et alimentaires) ;
- ◆ d'identifier les mesures de prévention des risques alimentaires (propreté du matériel, état des denrées alimentaires, dates de péremption...), et les mesures d'hygiène appropriées à la situation sanitaire (épidémie virale, parasites...);
- ◆ d'expliquer les règles d'ergonomie (port des courses, répartitions des charges, nature des produits) et les droits et devoirs des employeurs et travailleurs pour les assurer ;

En vue d'utiliser le moyen de paiement mis à sa disposition

- ◆ d'identifier les différents modes et procédures de paiement.

En vue de rendre compte des difficultés rencontrées, des tâches effectuées et des dépenses réalisées

- ◆ de mobiliser :
 - les outils (écoute active, assertivité, objectivation des problèmes en cas de comportements inadaptés du bénéficiaire/client, techniques d'observation et de prévention ...),
 - les moyens de communication et de digitalisation (appel téléphonique, courriel, messages ...),
 - les supports et procédures de base d'une communication professionnelle (digitaux, numériques, papier ...);
- ◆ d'identifier la diversité des publics : personnes âgées, familles... ;
- ◆ de caractériser la posture professionnelle :
 - le cadre légal des métiers de l'aide à domicile, rôle des intervenants professionnels du domicile (aide et soins), fonctionnement du service (organigramme, contrat, assurance ...), analyse de risques (notions, outils et procédure réglementaire, analyse de risques ...),
 - les règles déontologiques du métier : non-jugement, respect mutuel (valeurs, convictions religieuses, philosophiques, politiques...), devoir de discrétion, vie privée et confidentialité,
 - le secteur professionnel et environnement de travail des métiers de l'aide à domicile : commissions paritaires, relation triangulaire...

- les règles de sécurité et de prévention des accidents domestiques et les procédures en cas d'accident.

4.2. Travaux pratiques : Faire les courses ménagères

en utilisant les équipements de protection individuels,

En vue de s'informer des éléments nécessaires au bon déroulement de la prestation

- ◆ d'entrer en relation et de se présenter ;
- ◆ de prendre connaissance des demandes du client/bénéficiaire ;
- ◆ de faire l'état des lieux, avec le client/bénéficiaire, des produits à disposition et des produits à acheter ;
- ◆ de sécuriser l'habitation sur la base des consignes reçues.

En vue d'effectuer les courses ménagères

- ◆ de faire les courses ménagères pour pourvoir aux besoins quotidiens en présence ou non du client/bénéficiaire, tout en respectant sa liste et ses desideratas ;
- ◆ d'utiliser les sacs de transport et les caddies sur roulette ;
- ◆ de choisir les aliments au magasin sur base des critères de fraîcheur.

En vue d'acheminer et de ranger les courses ménagères selon les indications reçues

- ◆ de ranger les aliments selon les consignes du client/bénéficiaire ;
- ◆ d'organiser son travail en fonction des risques liés à l'hygiène ;
- ◆ d'appliquer les règles sanitaires du service ;
- ◆ d'adopter une hygiène personnelle ;
- ◆ de porter une tenue adéquate ;
- ◆ d'appliquer les règles d'ergonomie et de sécurité.

En vue d'utiliser le moyen de paiement mis à sa disposition

- ◆ d'utiliser les modes de paiement qui lui sont confiés (carte bancaire, liquide, chèque repas, ...).

En vue de rendre compte des difficultés rencontrées, des tâches effectuées et des dépenses réalisées

- ◆ de respecter les règles de déontologie du métier ;
- ◆ de rester dans les limites de son rôle et de sa fonction et d'identifier les demandes du client qui les dépassent (en cas de doute, s'informer auprès de la personne adéquate : auprès de son responsable ou auprès du client/bénéficiaire) ;
- ◆ de s'inscrire dans son environnement professionnel ;
- ◆ de se situer dans la structure titres-services ;
- ◆ d'intervenir en cas de danger ou d'accident ;
- ◆ de réceptionner le paiement ;
- ◆ de rendre compte de ses prestations à son employeur en utilisant les moyens de communication appropriés ;
- ◆ de prévenir son employeur en cas de situation problématique ;
- ◆ de relayer auprès de son employeur toute observation ou information pertinente pour assurer le bon déroulé de sa prestation ;
- ◆ de respecter les horaires ;
- ◆ d'utiliser les ressources disponibles pour se rendre à chaque prestation à domicile.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGÉ(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Technologie : Faire les courses ménagères	CT	B	16
Travaux pratiques : Faire les courses ménagères	PP	L	16
7.2. Part d'autonomie			8
Total des périodes			40

8. ANNEXE : « Référentiel » du SFMQ - RÉFÉRENCES POUR L'ÉVALUATION

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA :

Éléments critiques de contexte (ou contraintes) :

Tâches :

Sur base d'une liste communiquée par le client, effectuer les courses ménagères.

Éléments fournis au candidat :

- Liste des courses
- Argent cash pour le paiement
- Sacs pour le transport dont sacs isothermes

Temps de réalisation : 1 à 2 heures

Mise en situation : Situation reconstituée ou réelle

Complexité :

- Les courses doivent au moins comprendre :
 - Des produits frais pour lesquels les critères de fraîcheur doivent être mobilisés
 - Des produits nécessitant le respect de la chaîne du froid
 - Une bouteille en verre
 - Des produits fragiles, sensibles à l'écrasement
 - Des dates limites de consommation
 - Des produits non alimentaires
- Le volume des achats doit tenir dans deux sacs à provisions.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

Autonomie

Le candidat réalise les tâches demandées en toute autonomie, dans le respect des consignes et des prescriptions.

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendu.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION *S.F.M.Q.*

CRITÈRES INCONTOURNABLES ¹	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ² Oui/Non
Critère 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT	1.1 Les courses sont faites selon la liste du client	...
	1.2 Les courses sont rangées à l'endroit défini en concertation avec le client	...
Critère 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE	2.1 Les courses sont réalisées en respectant les chaînes de température	
	2.2 Les critères de fraîcheur sont appliqués	
	2.3 Les dates de péremption sont vérifiées et utilisées lors du rangement	
	2.4 Le compte est vérifié	
	2.5 Le rangement et le transport sont organisés dans le respect des produits	
Critère 3 : RESPECT DES RÈGLES	3.1 Les règles d'ergonomie sont respectées lors du transport des charges	...
Critère 4 : COMMUNICATION	4.1 L'information communiquée est pertinente	

¹ *Les conditions de réussite* sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation *S.F.M.Q.* :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

² *Le seuil de réussite* est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »