

**MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**  
**ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PÉDAGOGIQUE**

**UNITÉ D'ENSEIGNEMENT**

**AIDE-MÉNAGER SOCIAL /MÉNAGÈRE  
SOCIALE  
ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE  
DANS LES TÂCHES MÉNAGÈRES  
ET TRAVAILLER EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 815205 U11 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801</b> <b>DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 2024,  
sur avis conforme du Conseil général**

**AIDE-MÉNAGER SOCIAL/MÉNAGÈRE  
SOCIALE  
ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE  
DANS LES TÂCHES MÉNAGÈRES  
ET TRAVAILLER EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE  
ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION**

## **1. FINALITÉS DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT**

### **1.1. Finalités générales**

Dans le respect de 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'accompagner le bénéficiaire dans les tâches ménagères
  - en développant leur capacité d'observation et de communication adaptée avec lui et son entourage en vue d'établir une relation de confiance,
  - en veillant à sa sécurité et son bien-être,
  - en assurant le maintien de son autonomie, en stimulant ses potentialités afin qu'il reste acteur dans l'entretien de son lieu de vie et de son linge ;
- ◆ de travailler en équipe pluridisciplinaire dans des services « d'aide et soins aux personnes ».

## **2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES**

**En « entretien de l'habitation et du linge »,**

- ◆ effectuer les tâches liées à l'entretien courant de l'habitation ;
- ◆ effectuer les tâches liées à l'entretien du linge ;
- ◆ communiquer de manière adaptée avec la clientèle ;
- ◆ rendre compte de son travail.

**En « faire les courses ménagères »,**

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

## **2.1. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « aide-ménager / ménagère entretien de l'habitation et du linge », code n° 815104 U11 D1, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

ET

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « aide-ménager / ménagère faire les courses ménagères », code n° 815103 U11 D1, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

ET

Le Certificat d'Études de Base (CEB)

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*dans le contexte situationnel et en tenant compte du niveau de complexité repris dans le profil d'évaluation annexé à ce dossier pédagogique,  
en conformité du résultat,  
en cohérence de la démarche,  
dans le respect des règles énoncées,  
en développant une communication adaptée,*

- ◆ d'analyser :
  - la prise en charge physique, psychologique et sociale de bénéficiaire pour identifier les pratiques recommandées et celles à risques ; argumenter l'analyse et proposer des adaptations,
  - l'environnement de vie des dits bénéficiaires et proposer les aménagements pertinents au regard de leurs niveaux d'autonomie ;
- ◆ de faire un compte-rendu de l'accompagnement d'un bénéficiaire en situation réelle.

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

- ◆ le niveau de qualité et d'aisance de la communication,
- ◆ la précision de l'analyse et de l'argumentation,
- ◆ la pertinence des propositions.

### 4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

#### **4.1. Accompagnement du bénéficiaire dans les tâches ménagères et travail en équipe pluridisciplinaire : technologie**

- ◆ En vue de stimuler les potentialités du bénéficiaire dans le cadre d'une prise en charge globale :
  - de décrire et d'analyser le processus de la démarche d'aide dans la collecte des données y compris par l'observation, sur base de l'analyse des besoins du bénéficiaire,
  - de comprendre, d'expliquer les actions qui sont à mettre en œuvre ;

- ◆ En vue d'observer de manière objective, d'apporter une attention particulière au bénéficiaire, d'identifier les destinataires de ses observations, de proposer des aménagements d'informer le bénéficiaire et son entourage en concertation avec le service, d'appliquer les procédures d'urgence et de gérer les imprévus dans le cadre légal et dans les limites de sa fonction :
  - d'identifier et de décrire les méthodes et les outils d'observation objective, de transmissions professionnelles en différenciant impressions et description,
  - d'expliquer la sensibilisation en matière d'hygiène, d'entretien, de sécurité d'environnement et de confort, de règles de sécurité et de prévention des accidents domestiques courant,
  - de décrire et de justifier l'organisation spatiale de l'habitation permettant de respecter les règles de prévention et de sécurités qui favorisent l'autonomie du bénéficiaire,
  - d'expliquer et de justifier les procédures en cas d'accident et d'urgence : procédure, appel des secours, notions premiers secours, relais de l'information au service,
  - de définir et d'expliquer le principe de « protéger/alerter » ;
  
- ◆ En vue de relayer l'information dans un souci d'objectivité, de décrire avec précision le travail accompli et la situation du bénéficiaire, de transmettre au service les informations pertinentes en rapport avec le travail d'aide auprès du bénéficiaire :
  - de citer les procédures de transmission de ses prestations et les outils existants, les procédures de transmission de l'information aux personnes-ressource et les moyens de transmission (cahier de liaison, carnet de prestation, échange électronique, permanence téléphonique, réunion de service ...),
  - de définir et d'expliquer les principes d'observation et la distinction entre des impressions, des opinions et des faits,
  - d'expliquer les modes de communication oraux ou écrits adaptés en fonction d'une situation et du destinataire (bénéficiaire, entourage du bénéficiaire, équipe pluridisciplinaire),
  - de citer les informations à transmettre : besoins en matière de matériel, de produits, les dysfonctionnements, l'usure,
  - d'expliquer les règles de déontologie lors des différentes transmissions d'informations ;
  
- ◆ En vue d'identifier les fonctions et les rôles des intervenants du domicile, en particulier ceux de l'équipe pluridisciplinaire des services d'aide et soins, de s'approprier sa fonction, son rôle et de respecter son cadre de travail, de s'intégrer et de travailler en interdisciplinarité :
  - de citer et de décrire le rôle de chaque intervenant d'une équipe pluridisciplinaire à vocation sociale,
  - de définir le champ d'activités de l'équipe pluridisciplinaire à vocation sociale, l'organisation de l'aide et du soin à domicile,
  - d'expliquer le fonctionnement d'un service, son organigramme,
  - de définir les principes du travail d'équipe, d'esprit d'équipe et collaboratif,
  - d'expliquer les principes et techniques de communication en lien avec la profession : écoute active, reformulation, communication non verbale, communication non violente en situation bilatérale et de groupe, assertivité,
  - d'expliquer et justifier le cadre de ses prestations dans les limites de sa fonction et dans le respect des autres professionnels intervenants,
  - de s'informer sur ses droits et obligations dans le cadre légal de la fonction en distinguant les Régions,
  - de décrire sa fonction et la posture professionnelle,

- de lire et d'interpréter les documents inhérents à l'exercice de la profession,
- d'expliquer les règles de déontologies du métier : concepts de devoir de discrétion, vie privée et confidentialité, non-jugement, respect mutuel, de valeurs, de convictions religieuses philosophiques politiques.

#### **4.2. Accompagnement du bénéficiaire dans les tâches ménagères et travail en équipe pluridisciplinaire : atelier pratique**

- ◆ En vue de stimuler les potentialités du bénéficiaire dans le cadre d'une prise en charge globale :
  - d'observer de manière objective le bénéficiaire,
  - d'apporter une attention particulière à sa situation en matière d'environnement, de confort de lieu de vie, d'hygiène, d'entretien et de sécurité,
  - de susciter sa participation dans le cadre de la prise en charge ;
  
- ◆ En vue d'observer de manière objective, d'apporter une attention particulière au bénéficiaire, d'identifier les destinataires de ses observations, de proposer des aménagements d'informer le bénéficiaire et son entourage en concertation avec le service, d'appliquer les procédures d'urgence et de gérer les imprévus dans le cadre légal et dans les limites de sa fonction :
  - de comprendre des situations rencontrées et d'identifier les situations potentiellement problématiques, dans une perspective de relais approprié, telles que perte d'autonomie, de dégradation de l'état de santé physique et/ou mentale du bénéficiaire,
  - d'identifier les destinataires de ses observations,
  - de proposer, si nécessaire, au service des aménagements du lieu de vie pour la sécurité et le confort du bénéficiaire,
  - en concertation avec le service, d'informer le bénéficiaire et son entourage des améliorations possibles du quotidien et de proposer des conseils dans les limites de sa fonction,
  - d'appliquer la procédure adéquate en cas d'urgence : appeler les secours, protéger le bénéficiaire du suraccident, prévenir l'employeur,
  - de gérer les imprévus dans le cadre légal d'exercice et dans les limites de la fonction ;
  
- ◆ En vue d'identifier les fonctions et les rôles des intervenants du domicile, en particulier ceux de l'équipe pluridisciplinaire des services d'aide et soins, de s'approprier sa fonction, son rôle et de respecter son cadre de travail, de s'intégrer et de travailler en interdisciplinarité avec les intervenants professionnels d'aide et de soins à domicile :
  - d'identifier ses limites, d'identifier les actes qui dépassent ses compétences et de faire appel à son service en cas de besoin,
  - de participer aux réunions d'équipe, de s'informer, d'expliquer, de questionner et de participer à la résolution de problèmes, d'échanger de bonnes pratiques, de proposer des améliorations le cas échéant,
  - de partager au sein de l'équipe les difficultés et besoins rencontrés dans le cadre de sa fonction ;

- ◆ En vue de relayer l'information dans un souci d'objectivité :
  - de décrire avec précision le travail accompli chez le bénéficiaire,
  - de décrire avec précision la situation du bénéficiaire dans sa globalité,
  - de transmettre à son service les informations pertinentes en rapport avec le travail d'aide auprès du bénéficiaire.

## 5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation.

## 6. CHARGE(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
Accompagnement du bénéficiaire dans les tâches ménagères et travail en équipe pluridisciplinaire : technologie	CT	B	32
Accompagnement du bénéficiaire dans les tâches ménagères et travail en équipe pluridisciplinaire : atelier pratique	CT	B	32
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	16
Total des périodes			<b>80</b>

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

**SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA :**

**Éléments critiques de contexte (ou contraintes) :**

Tâches :

1. Analyser :
  - la prise en charge physique, psychologique et sociale de bénéficiaires pour identifier les pratiques recommandées et celles à risques. Argumenter l'analyse et proposer des adaptations.
  - l'environnement de vie des dits bénéficiaires et proposer les aménagements pertinents au regard de leurs niveaux d'autonomie.
2. Rendre compte :
  - Faire un compte-rendu de l'accompagnement d'un bénéficiaire en situation réelle.

Éléments fournis au candidat

- Les modalités de compte-rendu et de contact établies par le service duquel il dépend.

Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 90 minutes
- Tâche 2 : 60 minutes

Mise en situation :

Situation réelle et reconstituée

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

Pour la tâche 1

- Analyse de cas vidéo, ou de cas narrés oralement ou d'une reconstitution. Plusieurs situations différentes peuvent être présentées ou une seule (évolutive avec au moins un temps T1 et un temps T2), pour autant que les critères de complexité ci-dessous sont rencontrés.
  - Demandes excessives du bénéficiaire nécessitant de négocier des priorités et de fixer des limites telles que charge de travail trop importante au regard du temps disponible, volonté du bénéficiaire de vouloir exécuter des tâches que sa santé ne lui permet plus d'assurer, etc.
  - La situation doit présenter des évolutions entre un temps T1 et un temps T2 présentant des risques pour le bénéficiaire devant faire l'objet d'un relais urgent vers le service en précisant le degré d'urgence tel que perte de mobilité, difficulté de langage, difficulté de préemption des objets, incohérence des propos, etc.
  - Le candidat doit recevoir des informations personnelles relevant de la vie privée de la part du bénéficiaire. De ce fait, le candidat ne doit pas les communiquer au vu du devoir de discrétion envers le bénéficiaire (exemples : confiance familiale, évocation d'expérience de vie, opinion politique ou spirituelle, etc.).

- La situation doit permettre au candidat d'analyser la prise en charge d'un bénéficiaire par un AM S. Cette prise en charge doit présenter 3 pratiques telles non recommandées ou à risque telles que non-respect de l'intégrité physique du bénéficiaire, communication inadaptée (jugement de la personne, intonation...), ne pas laisser le bénéficiaire faire, ne pas inciter le bénéficiaire à maintenir et développer son autonomie, etc.
  - Au moins une situation doit amener le candidat à devoir faire des propositions d'adaptation de l'environnement des bénéficiaires sur 2 points différents.
  - Le candidat peut poser des questions selon les mêmes modalités que celles qu'il rencontrerait en situation réelle (prise de contact avec le service dont il dépend).
- Le candidat relate oralement ou par écrit ses observations, les points à modifier et les arguments soutenant ses propos (pratiques non recommandées ou à risque et éléments de l'environnement) et les propositions de modifications ou d'interventions appropriées. Le candidat peut être questionné à ce propos par les jurés à visée de clarification (par exemple : Pourquoi proposez-vous d'enlever le tapis du bénéficiaire ?, ...).
  - La qualité de la communication n'est pas évaluée dans la tâche 1.

#### Pour la tâche 2

- Sur base d'une prise en charge réelle d'un bénéficiaire, par exemple lors d'un stage, le candidat doit faire un retour oral sur sa pratique auprès d'une équipe pluridisciplinaire fictive, composée au minimum d'un AF (Aide-familial) et d'un AS (Assistant Social). Les rôles d'AF et d'AS sont interprétés par les membres du jury.
- Le cas à prendre en compte est déterminé par le jury et communiqué au candidat au moins 7 jours avant l'épreuve. Un rapport écrit sur la prise en charge réelle doit avoir été rédigé au préalable et sert de support à l'échange oral autour de la prise en charge du bénéficiaire.
- Lors de l'entretien, le candidat doit tenir compte du rôle de chaque intervenant dans l'équipe, ce qui montre sa connaissance du niveau d'intervention de chacun d'eux.
- L'entretien doit permettre de :
  - Décrire avec précision le travail accompli chez le bénéficiaire
  - Décrire avec précision la situation du bénéficiaire dans sa globalité
  - Transmettre au service les informations pertinentes en rapport avec le travail d'aide auprès du bénéficiaire
  - Partager au sein de l'équipe les difficultés et besoins rencontrés dans le cadre de sa fonction
- Les questions du jury ne doivent porter que sur le cas pratique rencontré par le candidat.
  - L'orthographe et la grammaire ne peuvent pas faire l'objet de l'évaluation pour autant que le texte soit compréhensible et ne porte pas préjudice aux interventions à mener auprès du bénéficiaire.
  - Dans le critère « qualité de la communication », l'indicateur « La communication est respectueuse » fait référence au langage utilisé et au respect des règles de politesse.
  - 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 règles 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 attendus.

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

CRITÈRES INCONTOURNABLES <sup>1</sup>	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG <sup>2</sup> Oui/Non
<b>Critère 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1 La plupart des risques et pratiques non recommandées sont identifiés et argumentés	...
	1.2 Les propositions d'intervention sont pertinentes pour répondre aux risques et pratiques non recommandées	...
	1.3 Les questions et interventions des membres de l'équipe sont comprises	
<b>Critère 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE</b>	2.1 L'observation objective est mise en œuvre (en situation fictive et en situation réelle)	
	2.2 Le processus de la démarche d'aide (observer, comprendre, agir) est mobilisés (en situation fictive et en situation réelle)	
<b>Critère 3 : RESPECT DES RÈGLES</b>	3.1 Dans son analyse de la situation réelle et de la situation fictive, le candidat met en évidence des points d'attention en lien avec la manutention, l'ergonomie, la sécurité ou l'hygiène	...
	3.2 Les règles de déontologie sont respectées notamment le devoir de réserve	
<b>Critère 4 : QUALITÉ DE LA COMMUNICATION</b>	4.1 La communication est respectueuse	
	4.2 Les rapports (oral et écrit) à l'intention de l'équipe sont pertinents, explicites et précis (vocabulaire professionnel, difficultés et besoins...)	

<sup>1</sup> **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.

<sup>2</sup> **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 »