

# Sommaire

## **I Note méthodologique sur l'élaboration des référentiels métier et formation** p. 3

1. méthode de travail
2. nature et répartition des travaux
3. composition du groupe-métier
4. objectifs de cette phase des travaux
5. présentation des grilles des référentiels
6. la question des "niveaux de formation"
7. personne contact

## **II Référentiel métier de la relation d'aide aux personnes âgées en situation d'abandon** p. 17

## **III Référentiel formation de la relation d'aide aux personnes âgées en situation d'abandon** p. 43



**I. Note méthodologique  
sur l'élaboration des référentiels métier et formation  
de la relation d'aide aux personnes âgées  
en situation d'abandon**



# 1. Méthode de travail

Les travaux réalisés en Italie, en France et en Roumanie

- sur les conditions de vie des personnes âgées en situation d'abandon
- sur les formes d'interventions sociales qui visent à leur procurer une aide adéquate
- sur le diagnostic des besoins de professionnalisation

ont permis d'identifier des points de convergence et de divergence entre les trois pays.

Ils ont en particulier permis de préciser, à partir de quelques uns des métiers directement concernés par la relation d'aide, les écarts qui pouvaient exister entre des compétences requises et celles effectivement présentes chez les professionnels en activité.

Cette analyse a été faite en croisant les regards de professionnels occupant des fonctions variées à différents niveaux de responsabilité et ceux de "bénéficiaires" de l'aide.

Un document synthétique centré sur le diagnostic des besoins en compétences, validé par l'ensemble des équipes<sup>1</sup>, a servi de point de départ pour modéliser la relation d'aide sous la forme d'un référentiel métier.

Il a été finalement décidé de ne pas partir de telle ou telle profession existante<sup>2</sup> qui n'a pas nécessairement sa correspondance dans les autres pays mais d'élaborer des référentiels pouvant s'adapter à une grande diversité de métiers de l'intervention sociale, dès lors qu'ils s'adressent à des personnes âgées en situation d'abandon et qu'ils comportent ipso facto une dimension de relation d'aide sur laquelle les référentiels sont focalisés.

Ce choix d'une perspective qui s'intéresse d'abord aux personnes en besoin d'aide, à leurs situations concrètes et aux liens retissés avec elles valorise sans doute une vision plus globale qu'à l'accoutumée de l'intervention des professionnels.

Il rapproche, à partir d'exigences communes, des professionnels qui interviennent souvent de façon cloisonnée et selon des hiérarchies qui sous-estiment certaines de ces interventions, surtout lorsqu'elles sont le fait des professionnels les moins qualifiés.

Il participe à la construction du concept de compétences d'équipes et plus largement de compétences collectives.

Cette approche laisse entrevoir un renouvellement possible des modalités de formation (en équipe, intercatégorielle...). Elle rejoint ainsi la préoccupation d'établir des passerelles entre les professions, en dépit de résistances plus ou moins fortes qu'il convient néanmoins de reconnaître et de prendre en compte.

---

<sup>1</sup> Cf : Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des acteurs de la relation d'aide aux publics en situation d'abandon. Document n°2

<sup>2</sup> Ibid

C'est le sens qu'il faut donner à ce terme générique que nous avons choisi d'utiliser au singulier : "**métier de la relation d'aide**".

Viser la cohérence tout en tenant compte de la spécificité et de l'hétérogénéité des contextes : ce défi est permanent dans un projet européen.

Il l'a été tout particulièrement dans ce projet Relais où la situation dans chacun des pays et pour chacun des publics est par elle-même déjà complexe et en forte évolution.

Mais par aller et retour, confrontation, discussion sans concession excessive, souci positif de ne pas s'en tenir au plus petit dénominateur commun, il y a eu progrès vers une culture commune qui intègre les spécificités de chacun, s'en enrichit et reste suffisamment ouverte pour pouvoir s'adapter ultérieurement à d'autres contextes ou d'autres publics.

## **2. Nature et répartition des travaux**

Les travaux se sont déroulés d'une façon un peu différente que lors de la première phase d'états des lieux, puisque chacun des pays avait à charge d'approfondir le travail à partir d'un seul des trois publics retenus et de le proposer ensuite à la discussion des partenaires.

La répartition a été celle prévue par le projet, en s'efforçant de mobiliser au mieux les compétences disponibles.

Public	Pays
Enfants	Roumanie
Adolescents	Italie
Personnes âgées	France

Les référentiels métiers ont été produits dans chacun des pays par les équipes des partenaires du projet Relais auxquelles se sont adjoints des professionnels en activité dans chacun des secteurs concernés selon l'usage de la méthodologie dite des "groupes métiers" (membres associés).

Les "groupes-métiers" constitués d'enseignants, formateurs, consultants et professionnels se réunissent autant que nécessaire pour analyser en terme de fonctions et d'activités le métier ciblé à partir d'une grille de référence présentée plus loin.

Le document présenté ici ne concerne que le métier de la relation d'aide aux personnes âgées.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Deux autres documents produits dans le cadre du même projet concernent les secteurs des enfants et des adolescents.(Documents n°4 et n°5)

### **3. Composition du groupe-métier français**

#### **Coordinateur scientifique :**

CAFOC, Centre académique de formation continue de l'académie de Grenoble,

- Marie-France MOTTE, conseillère en formation continue.

#### **Expert scientifique : Greta Léman,**

- Catherine CHABOUD, professeur certifiée en ingénierie de formation responsable du département "santé –social".
- André PERROT, chargé de mission ancien conseiller d'établissements hospitaliers sur les questions de recrutement de personnel et de formation, ayant assuré la création et la direction d'un service d'aide à domicile des personnes âgées dans une ville moyenne

#### **Professionnels :**

- Docteur KRESSMANN, médecin gériatologue ancien directeur d'un service de soins de gériatrie d'un établissement hospitalier et actuellement responsable de la coordination gériatologique sur un territoire intercommunal de Haute-Savoie.
- Catherine RIGAT, directrice d'un service d'aide à domicile intervenant sur une vaste zone de résidence dans le pays d'Annemasse (Haute-Savoie) .
- Anne-Catherine MABUT psychologue spécialisée dans les interventions auprès des personnes âgées et chargée d'enseignement auprès de professionnels de la relation d'aide.
- Corinne MUSEMAQUE, conseillère en économie sociale et familiale chargée d'enseignement de la relation d'aide auprès des personnes âgées dans le cadre d'une association de bénévoles.

Les référentiels formation ont été réalisés par des équipes parfois plus resserrées (les collaborateurs permanents du projet) mais validés par les membres associés en fonction de leurs compétences spécifiques.

### **4. Objectifs et déroulement de cette phase des travaux**

L'objet de ce travail consistait à proposer une analyse de l'activité qui soit à la fois la plus exhaustive et la plus ouverte possible pour rendre compte de situations diversifiées et en forte évolution et permette, comme prévu, l'élaboration d'un programme de formation pertinent.

Il a fallu tenir compte des contraintes imparties à l'exercice mais qui en faisaient aussi sa richesse.

D'autres méthodes d'analyse du travail existent mais s'inscrivent dans des démarches beaucoup plus longues ou plus segmentées.

On peut ici évoquer la méthode ETED (Etude de l'emploi en dynamique élaborée en France par le CEREQ<sup>4</sup>), ou des analyses se référant plus à des modèles ergonomiques et reposant sur l'observation directe de professionnels en activité.

La méthode ici retenue visait à offrir un cadre permettant d'articuler assez simplement référentiel métier et référentiel formation, adapté à des contextes culturels différents et qui prenne simultanément en compte plusieurs professions ceci, à différents niveaux de qualification.

Les grilles validées au début des travaux ont cependant été remaniées en cours de route pour tenir compte d'une nécessité de lisibilité et de simplification, particulièrement pour tous les usagers potentiels qui n'ont pas une familiarité spontanée avec de tels outils, n'ont pas "baigné" dans leur fabrication, mais qui doivent pouvoir se les approprier en fonction de préoccupations spécifiques. Le souci d'opérationnalité et de diffusion devant rester prioritaire.

En même temps, il a fallu faire en sorte que cet allègement ne nuise pas au souci, sinon d'exhaustivité, du moins de prise en compte des points les plus essentiels.

En dépit de ce souhait d'allègement, on remarquera qu'il n'a pas toujours été possible d'éviter quelques redites qui tiennent aux interférences entre les différentes fonctions.

Les séminaires qui ponctuaient l'avancée des travaux ont été l'occasion de ces différents réajustements. Leur espacement dans le temps a évidemment donné un caractère un peu laborieux à cette étape, même si les échanges dans l'intervalle se poursuivaient, en particulier par l'intermédiaire d'un forum intranet.

On peut aussi dire, a contrario, que cet étirement dans le temps a favorisé une maturation progressive et prémunit d'oublis majeurs.

Les séminaires transnationaux ont ainsi été pour leur plus grande part consacrés à la présentation et à l'explicitation de chacune des productions nationales, à leur critique mais aussi à l'enrichissement des contenus par les équipes des autres pays de telle sorte que chacun puisse finalement se reconnaître dans la production proposée.

Il a fallu parfois remettre sur l'établi ce qui semblait pourtant déjà acquis, mais que la progression des travaux obligeait à remanier. Chacun s'y est plié de bonne grâce.

---

<sup>4</sup> Centre d'études et de recherche sur les qualifications (France) [www.cereq.fr](http://www.cereq.fr)



Les six référentiels proposés présentent dans leur phase finale la forme la plus homogène possible et témoignent à la fois des transversalités et des spécificités concernant la relation d'aide aux trois publics retenus.

## 5. Présentation des grilles des référentiels

Le référentiel métier et le référentiel formation sont proposés dans une version séparée pour des raisons de commodité de lecture et d'usage, mais on doit les comprendre comme faisant partie d'un document unique permettant une compréhension globale des activités relevant du "métier de la relation d'aide", des compétences qu'elles mobilisent et que la formation doit permettre d'acquérir.

On le comprend dans ce tableau recomposé :

La relation d'aide auprès des personnes en situation d'abandon								
Référentiel métier					Référentiel formation			
Fonctions	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques	Savoir faire	Savoirs associés	Savoir être	Ressources

Précaution d'usage : toute classification organise la réalité d'une façon partiellement arbitraire mais a pour fonction d'en proposer une compréhension.

L'activité est un tout et le découpage proposé serait contreproductif si on le comprenait comme un cloisonnement de la réalité.

Il permet de porter le regard de façon successive sur différents aspects de cette réalité. Les termes utilisés pourraient éventuellement encore donner lieu à débat, mais il faut bien à un moment décider d'une terminologie et veiller à la meilleure clarté possible.

Chacun pourra privilégier tour à tour une lecture horizontale à partir des fonctions, ou une lecture verticale colonne par colonne, et bien évidemment naviguer à son gré entre ces six documents et les outils multimédias qui sont une autre porte d'entrée<sup>5</sup>.

Nous précisons ici ce qu'il convient d'entendre sous chacune des rubriques choisies.

**Référentiel métier** : décrit l'activité exercée par différents types de professionnels occupant des emplois variés mais tous engagés dans une relation d'aide auprès d'un des publics ciblés par le projet

<sup>5</sup> Un DVD vidéo et un cédérom ont été produits à cet effet dans le cadre du projet

**Référentiel formation** : décrit l'ensemble des savoirs qui doivent être acquis au cours d'une formation ou s'ils le sont déjà antérieurement à la formation doivent être resitués et dont la maîtrise doit être validée de telle sorte que le professionnel puisse justifier de sa compétence.

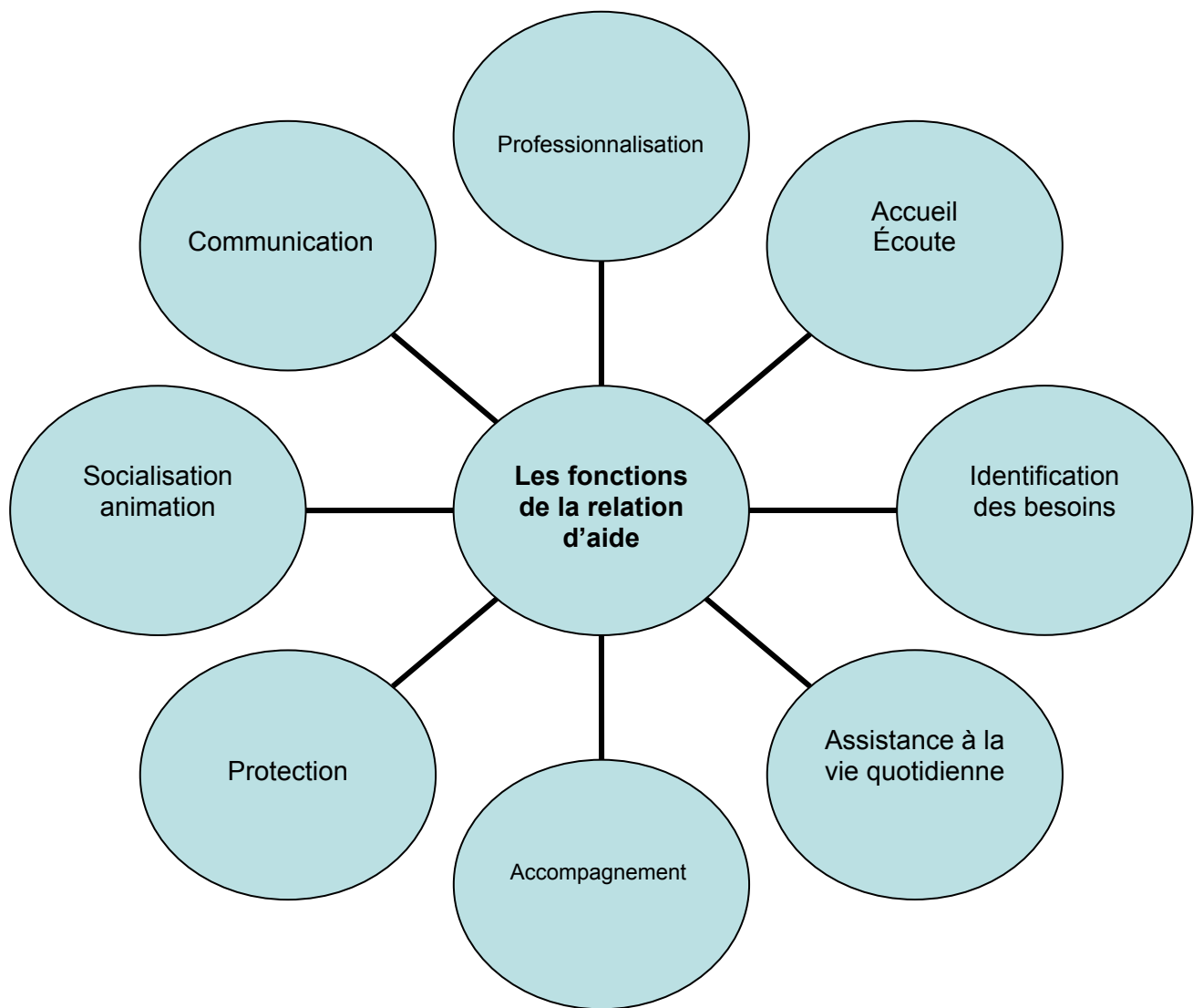
**Fonctions** : le choix des huit fonctions proposées découle du travail autour des compétences transversales et spécifiques jugées nécessaires pour une relation d'aide de qualité.

C'est le découpage qui structure toute la suite du travail. Il convient de garder sans cesse à l'esprit qu'il s'agit d'un système où chaque fonction renvoie aux autres. Approcher l'activité à partir des fonctions, c'est en quelque sorte faire un "zoom" sur un aspect qui devient prioritaire.

Mais tout en passant alors au second plan, les autres fonctions n'en demeurent pas moins complètement présentes, faute de quoi le sens de la relation d'aide et la prise en charge globale de la personne ne serait qu'un vain mot.

Les zones de recouvrement partielles sont évidentes. La formation intégrera le travail sur les relations entre les fonctions : l'intelligence du système s'impose.

Une fonction à cet égard joue un rôle spécifique, c'est celle de professionnalisation, puisqu'il s'agit moins d'une fonction propre à la relation d'aide, que d'une façon d'exercer son métier qui permet d'engranger de la compétence, de se perfectionner, de se faire reconnaître, d'éviter l'épuisement propre aux métiers de la relation avec des publics en situation difficile, de reprendre en quelque sorte le sens de ce que l'on fait, de le réinterroger, de le mettre en perspective, de devenir un "praticien réflexif".



Présentation des différentes fonctions telles qu'elles ont été distinguées et articulées pour construire les référentiels de métier et de formation.

**Activités** : c'est un ensemble de tâches complexes, ce qu'il faut être capable de réaliser pour remplir sa mission. Elles sont donc formulées en verbe d'action. Ce regroupement est une sorte de tamis à grosses mailles pour décliner les fonctions en tâches concrètes, mais en les regroupant, en sachant qu'on n'est pas encore dans le détail de toutes les tâches possibles qui sont en nombre quasiment illimité compte tenu de la diversité de chaque situation.

Cette "maille" permet d'organiser l'activité, de relier ce qui est visé par le professionnel et ce qui est attendu par le bénéficiaire de l'aide.

C'est autour de ces activités que se produit la rencontre entre des acteurs dont les attentes sont parfois en tension, ou du moins ne sont pas spontanément accordées. La difficulté est ici de faire saisir le relationnel qui sous-tend ces activités, qui ne se donne pas directement à voir, mais leur donne sens.

**Méthodologie de réalisation** : il s'agit de préciser comment les activités sont mises en œuvre. La maille est plus fine pour décrire ce qu'exécute le professionnel, la description est plus segmentée, là encore on ne saurait viser à l'exhaustivité mais les situations décrites sont suffisamment nombreuses pour permettre de donner à voir la relation d'aide s'incarnant dans les situations les plus concrètes, des plus quotidiennes au plus exceptionnelles.

A la demande des professionnels associés, et par souci d'allègement, le nombre en a été volontairement réduit.

**Conditions de réalisation** : il s'agit de disposer d'un outil d'analyse du contexte dans lequel l'intervention est réalisée. Ce contexte étant multidimensionnel, descriptible à partir de plusieurs points de vue. Cette grille de lecture du contexte est à notre sens tout à fait essentielle lorsque l'on engage des démarches d'amélioration des prestations. Elle permet d'ancrer les projets, en particulier de formation, dans une réalité située, datée, en s'appuyant sur des ressources matérielles et humaines. Elle favorise l'exercice d'une responsabilité effective.

Elle permet aussi de dépasser l'approche souvent très individualiste de la relation d'aide, réduite à un face à face. Elle invite à resituer la prestation dans sa dimension d'équipe, dans ses dimensions institutionnelles et partenariales.

Les conditions sont aussi la base matérielle, les moyens concrets dont disposent les professionnels pour effectuer les tâches qui leur sont confiées.

**Points critiques** : cette rubrique est originale et a permis d'introduire un certain nombre d'éléments sur lesquels les professionnels ou les bénéficiaires attirent l'attention. Certains de ces points critiques sont revenus comme un leitmotiv lors des "groupes métiers". Ce sont comme des signes d'alerte qui peuvent faire basculer l'intervention dans le contraire de ce qui est visé, en dépit des intentions affirmées et parfois à l'insu même des protagonistes. Ces points critiques ont vocation à alimenter la formation. Ils permettent ainsi d'ouvrir sur des pistes de préconisations,.

**Les savoirs** : pour réaliser les activités il faut être capable de mobiliser des savoirs qui s'inscrivent dans des registres différents.

Le choix par souci de simplicité a été de conserver la tripartition désormais classique dans les analyses de compétence : **savoir-faire, savoirs, savoir - être.**

Il eut été possible de complexifier cette organisation en se référant à une classification plus fine des formes d'intelligence en particulier en ce qui concerne sa dimension émotionnelle.

Mais plus que les distinctions ce sont les liens qui importent. Là encore dissociés pour les besoins de l'analyse, les trois types de savoir qui composent les compétences sont totalement indissociables, même si leurs modes d'acquisition ne sont pas identiques.

C'est l'articulation dynamique de ces trois formes de savoirs, mobilisés à chaque fois de façon originale dans chacune des situations que rencontre le professionnel qui permet de parler de compétence et de professionnalisme.

C'est elle qui permet de "faire face à l'évènement".

Le référentiel formation témoigne de l'ambition du projet de jouer sur ces trois registres, **quel que soit le niveau des professionnels**.

Bien sûr, les degrés d'approfondissement théoriques ne seront pas les mêmes selon les tâches propres à chacun des professionnels mais la formation doit donner à tous l'occasion de lier ces trois types de savoir.

Il s'agit dans un même mouvement de fournir au professionnel à la fois la maîtrise de techniques qui lui donne une aisance dans son intervention, mais aussi des références plus théoriques qui lui permettent de donner sens à sa pratique, d'analyser les situations nouvelles et d'opérer des transferts entre des situations familières et celles qui le sont moins ou même pas du tout.

La rubrique savoir-être est sans doute la plus complexe : cette notion fait l'objet depuis longtemps de nombre de débats théoriques, en particulier sur l'éducabilité de la personne, et sur les modes d'apprentissage possibles et de modification de comportements qui s'enracinent dans la structure de la personnalité.

Le pari de la professionnalisation c'est qu'il existe aussi dans ce registre des possibilités d'acquisition, de maturation, de reprise critique de son mode d'être professionnel qui à la fois est lié au mode d'être personnel mais peut et doit s'en distinguer.

Là encore c'est la composition originale entre ces différents registres qui permet à chacun d'opérer dans un cadre de références explicites mais sans entraver les marges d'initiatives et d'expression personnelle.

**Ressources** : on a désigné sous ce vocable l'ensemble de la logistique pédagogique qui permet de rendre les situations formatives les plus appropriées à la diversité des personnes en formation. Ces ressources font écho aux conditions concrètes de l'activité telles qu'elles sont décrites dans le référentiel métier. Bien entendu ces ressources évoluent en fonction des innovations pédagogiques et du degré de sophistication de l'ingénierie. Elles restent cependant toujours de l'ordre des moyens et ne sauraient prévaloir sur celui des fins.

## 6 La question des "niveaux de formation"

Cette question est revenue de façon récurrente au cours des travaux témoignant de visions assez différentes, liées une fois encore aux contextes qui à la fois conditionnent les modes de pensée, mais aussi contraignent les possibilités objectives.

Cette question se décompose en réalité au moins en trois sous-questions :

- **une question d'ordre technique** qui est celle des équivalences qui supposerait que les hiérarchies en usage dans chacun des pays soient univoques, ce qui est loin d'être le cas.
- **une question plus stratégique** : quelles sont les personnes à former en priorité pour améliorer la qualité des services : les personnes déjà formées supposées "de bon niveau" et susceptibles d'occuper des postes de management ou au moins de

coordinateur d'équipe et pouvant démultiplier les compétences acquises, ou les personnes les moins formées jusqu'à présent, caractérisées comme "de bas niveau" mais qui sont souvent "en première ligne" et accomplissent des tâches faussement simples ?

- **et encore une interrogation d'ordre plus pédagogique** : convient-il d'organiser des formations par niveaux supposés homogènes ou s'agit-il là non seulement d'un leurre, mais même d'un mauvais parti pris, l'hétérogénéité étant au contraire un choix pédagogique positif pour la confrontation et l'enrichissement d'expériences qui ne relèvent pas d'abord de niveaux mais de positionnement et de sensibilité ?

Les réponses se sont élaborées progressivement.

Il a été décidé de ne pas faire figurer dans les référentiels d'indicateurs de niveaux, d'une part pour ne pas alourdir encore leur présentation, mais aussi parce qu'il semblait plus judicieux de faire le pari d'une ambition d'une offre de formations pouvant être accessibles à tous. Ceci se traduit bien dans les programmes de formation à destination des personnes déjà en activité, au premier chef bien entendu les salariés, mais sans exclure des personnes au statut beaucoup plus ambigu, parfois dans l'entre-deux du professionnel ou du bénévole, comme il en existe en fait encore beaucoup, sans oublier de mentionner les personnes en travail non déclaré qui pourraient progressivement gagner en visibilité par l'accès à la formation et qui ne doivent pas être renvoyées dans l'ombre par des barrières de niveaux.

En revanche, il est apparu possible pour les demandeurs d'emploi de faire des distinctions de niveaux, qui engagent généralement moins la nature des contenus que leur degré d'approfondissement. C'est pourquoi des propositions diversifiées ont été faites pour les demandeurs d'emploi.

C'est alors la nomenclature française qui a été adoptée, il fallait bien en choisir une, sans lui accorder une quelconque supériorité. et en mettant en regard les catégories proposées par l'Italie et la Roumanie.

Niveaux des personnes aidantes et aidées, niveaux des activités, niveaux des formations, niveaux des reconnaissances sociales : tout ceci s'imbrique et traverse toutes sortes de hiérarchies. Tenter de s'accorder ou du moins de clarifier les difficultés spécifiques contribue à la clarification du positionnement des professions de l'intervention sociale.

**Tableau de niveaux de formation à partir de la nomenclature en usage en France, avec indication de quelques uns des diplômes délivrés à ces niveaux**

Niveau de référence retenu pour le projet	France	Italie	Roumanie	Espagne
VI	Pas de qualification, fin de scolarité obligatoire			
V	Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Brevet d'Etudes professionnelles (BEP),	Apprentissage Formation professionnelle	Collège +2 École professionnelle	Formation professionnelle de niveau 2
IV	Baccalauréat professionnel, Brevet de technicien, Brevet professionnel	Maturità	Bac	Formation professionnelle de niveau 3
III	Brevet de technicien supérieur Diplôme universitaire de technologie	IFTS	Ecole postlycéale	
II	Licence professionnelle	Diplôme universitaire	Collège universitaire	Diplôme universitaire ou ingénierie technique
I	Master, diplôme d'ingénieur	Laurea	Licence 1, 2 3 4	Licence ou ingénieur supérieur

## 7. Personnes contact

### Greta Léman

Catherine CHABOUD

☎ 00.33.4.50.43.91.81.

📠 00.33.4.50.43.91.82

@ [cchaboud@edres74.ac-grenoble.fr](mailto:cchaboud@edres74.ac-grenoble.fr)

André Perrot

☎ 00 33 4 74.92.01.12





**II. Référentiel métier**  
**de la relation d'aide aux personnes âgées**  
**en situation d'abandon**



## Référentiel métier de la relation d'aide aux personnes âgées en situation d'abandon

Fonction 1	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>A C C U E I L  E T  E C O U T E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créer du lien</b></li>   <li>• <b>Faire émerger le besoin d'aide, négocier son acceptation</b></li>   <li>• <b>Sécuriser par une relation fiable</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mettre dans une disposition d'accueil et d'écoute</li>   <li>• Se présenter, solliciter l'hospitalité de la personne</li>   <li>• Rejoindre la personne, là où elle est, là où elle en est de sa demande ou de sa non-demande</li>   <li>• Proposer ses services</li>   <li>• Expliquer son rôle, les conditions possibles de son intervention et ses limites</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalité et représentation que l'on a de la personne et de la situation</li> <li>• Représentation que l'on a de son rôle</li> <li>• Préjugé, prévention,</li> <li>• Conscience du caractère intrusif</li> <li>• Tentation de toute puissance</li> <li>• Routine</li> <li>• Standardisation</li> <li>• Qualité de la coordination entre les différentes interventions</li> <li>• Absence de demande d'aide, voire refus, agressivité</li> <li>• Pertinence de l'intervention</li> <li>• Prise en compte de l'impact, adaptation</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développer une écoute empathique active</b></li> <li>• <b>Intervenir en cohérence avec l'équipe et dans le respect des procédures</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se situer pour la personne parmi les autres intervenants, expliquer les complémentarités</li> <li>• Favoriser et valoriser le rôle de la famille, des bénévoles, des partenaires extérieurs et savoir l'organiser pour jouer des complémentarités, éviter concurrence et redondance</li> <li>• Négocier et ajuster sa prestation en fonction des réserves et des conditions posées par la personne</li> <li>• Utiliser tous les documents prévus pour faciliter la compréhension et la mémorisation</li> <li>• Jouer un rôle d'interface pour que la personne soit accueillie lors de tout changement dans l'organisation de vie</li> <li>• Présenter les nouveaux lieux, les nouveaux personnels, anticiper les changements chaque fois que possible, les expliquer</li> </ul>	<p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul> <p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecart culturels</li> <li>• Incompatibilité relationnelle</li> <li>• Comportement déplacé</li> </ul>
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les situations d'urgence pour éviter les désorientations</li> <li>• S'intéresser aux centres d'intérêt de la personne, son histoire, son contexte, ses préoccupations du moment</li> <li>• Repérer les différences culturelles, sociales, de valeur, et les valoriser</li> <li>• Pratiquer l'écoute active, sélectionner les informations, maîtriser les affects qu'elles peuvent provoquer chez l'aidant comme chez la personne aidée</li> <li>• Gérer la déstabilisation provoquée par l'intervention</li> <li>• Contribuer à renouer ou à resserrer les relations de la personne avec les « siens »</li> <li>• Se confronter à l'agressivité, au refus de l'aide, au rejet, à l'animosité, au mutisme, à la dépression, à la confusion, à l'amnésie, aux comportements violents</li> <li>• Poser les limites en cas de sollicitation intempestives ou déplacées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	--	---	--

Fonction 2	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>I D E N T I F I C A T I O N  D E S  B E S O I N S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Caractériser la situation de la personne et de son environnement en utilisant différentes sources d'information et en les recroisant</b></li> <li>• <b>Apprécier le risque d'abandon et de maltraitance</b></li> <li>• <b>Prendre en compte la réalité de la situation de la personne</b> - dans sa globalité - dans ses nuances et ses contradictions - dans ses variations selon les moments - dans ses évolutions au fil du temps</li> <li>• <b>Privilégier ce que la personne dit d'elle-même et la façon dont elle le dit</b></li> <li>• <b>Formaliser les renseignements obtenus</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire un entretien non directif</li> <li>• Laisser formuler les besoins par la personne et noter leur degré d'importance selon elle</li> <li>• Favoriser l'expression des situations et de leur vécu</li> <li>• Restituer à la personne la façon dont on perçoit sa situation, noter ses réactions</li> <li>• Mémoriser ce qui va servir une relation vivante et personnalisée</li> <li>• Reformuler pour être certain d'une bonne compréhension</li> <li>• Observer et analyser ce qui caractérise la personne aidée</li> <li>• Observer et analyser les différents domaines du comportement et de l'expression</li> <li>• Observer et questionner dans le cadre d'une relation chaleureuse</li> <li>• Situer la personne dans son environnement : géographique, social, familial</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul> <p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecart besoins, demandes, désirs</li> <li>• Prestation-type, standardisation</li> <li>• Variabilité des besoins</li> <li>• Evolution des situations</li> <li>• Importance du retentissement subjectif</li> <li>• Implication de la personne aidée</li> <li>• Prise en compte du point de vue de la personne</li> <li>• Croisement ou cloisonnement des diagnostics</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Respect de la déontologie et du droit</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renseigner les documents prévus à cet effet</b></li> <li>• <b>Adopter une attitude d'écoute et de veille permanente pour actualiser le diagnostic</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dresser la carte de ses relations</li> <li>• Renseigner les documents d'observation en les affectant d'un coefficient de confidentialité</li> <li>• Corréler les besoins identifiés aux affects et à la sensibilité de la personne</li> <li>• Confronter l'évaluation réelle des besoins avec les échelles-type (Maslow par exemple).</li> <li>• Confronter cette évaluation avec les autres opérateurs dans le cadre des concertations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	---	--	--

Fonction 3	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>A S S I S T A N C E  A L A V I E  Q U O T I D I E N N E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Veiller au bon déroulement de chacune des activités quotidiennes en fonction du degré d'autonomie de la personne, de ses goûts, de ses habitudes personnelles et culturelles, et de son état du jour</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider à faire</li> <li>• Stimuler</li> <li>• Encourager</li> <li>• Trouver des astuces facilitantes</li> <li>• Assurer le relais</li> <li>• Faire à la place, si la situation de la personne l'exige</li> <li>- les courses</li> <li>- la préparation des repas</li> <li>- la prise des repas</li> <li>- le ménage</li> <li>- le maintien de la propreté et de l'agrément du cadre de vie</li> <li>- l'entretien du linge, lessive, repassage, pressing</li> <li>- les soins d'hygiène et de toilette</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul> <p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflit possible entre les nécessités du service et les besoins de la personne</li> <li>• Multiples écueils quotidiens,, liés aux goûts, aux affinités, aux habitudes de chacun</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Arbitrage entre fonctionnalité et plaisir, routine</li> <li>• Juste appréciation des possibilités de la personne</li> <li>• Infantilisation</li> <li>• Conditions matérielles inadaptées</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- la prise des médicaments</li> <li>- les sorties de plaisir ou de nécessité</li>   <li>- les démarches administratives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le soir</li> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	---	--	--

Fonction 4	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>C O M M U N I C A T I O N</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Relier et intégrer l'activité de communication à l'ensemble de la relation d'aide et de restauration de l'identité de la personne</b></li> <li>• <b>Reconnaître à la personne sa place centrale dans le système d'information et de communication en privilégiant la relation directe avec elle</b></li> <li>• <b>s'informer pour informer de façon contextualisée</b></li> <li>• <b>Se situer dans l'ensemble du système d'acteurs, en respectant les règles techniques et déontologiques</b></li> <li>• <b>Jouer son rôle d'interface et de relais dans la chaîne complexe des</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Placer la personne aidée au centre du réseau d'information et de communication</li> <li>• Veiller aux niveaux d'information, à la nature de l'information selon l'interlocuteur, ce qu'il peut recevoir, ce qu'il a à connaître, ce que son rôle et sa responsabilité permettent</li> <li>• Contribuer à rétablir l'identité en redonnant à la personne l'information dont elle doit disposer en permanence pour pouvoir se situer comme sujet et jouir de son autonomie</li> <li>• Solliciter la contribution de la personne pour laquelle on intervient. Susciter sa participation</li> <li>• Respecter la confidentialité</li> <li>• Prendre en compte la famille, l'entourage, les bénévoles pour qu'ils disposent de l'information avec l'accord de la personne aidée. Accepter de recevoir l'information de l'environnement familial, amical</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des caractéristiques physiques, psychiques et sociales de la personne et des limites induites</li> <li>• Place accordée à la personne aidée dans les circuits de communication, respect de l'éthique, arbitrage entre ce que la personne doit savoir, peut savoir, peut entendre, veut savoir</li> <li>• Association de l'entourage</li> <li>• Situations limites (fin de vie)</li> <li>• Prise en compte de l'interculturalité</li> <li>• Coordination et cohérence entre les professionnels</li> </ul>

	<p><b>acteurs en privilégiant les fonctions de veille et d'alerte et en évitant les ruptures de transmission</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire son intervention dans une cohérence d'équipe</li> <li>• Identifier les différentes sources d'information</li> <li>• Répondre au cahier des charges d'une information objective, indépendante que chaque membre de l'équipe peut venir confirmer</li> <li>• Rendre compte de son intervention selon les protocoles prévus</li> <li>• Participer au fonctionnement du système en évitant les ruptures de transmission</li> <li>• S'informer pour pouvoir informer dans les différents registres utiles en ayant recours, selon les possibilités, aux nouvelles technologies</li> <li>• Identifier et se tenir à jour des différentes informations nécessaires à la pertinence de son intervention</li> <li>• Rédiger une note, un message, un court rapport</li> <li>• Transmettre une information selon les protocoles et les modalités adaptées</li> </ul>	<p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir les supports d'information permanents. Les proposer, faire comprendre leur rôle : agenda, post it, cahier de liaison</li> <li>• Formuler un message, l'adapter à son interlocuteur, au contexte, à la situation en veillant à le rendre le plus clair et le plus accessible possible, en évitant la multiplication simultanée des informations qui brouillent la compréhension</li> <li>• Informer sur l'organisation et les modalités de prise en charge</li> <li>• Informer avec soin sur les transformations et les modifications (hospitalisation, retour au domicile, changement de personnel...) ayant un impact sur les conditions de vie et les modalités de prise en charge</li> <li>• Vérifier la compréhension des informations transmises et les reformuler autant que de besoin</li> <li>• Veiller à l'opportunité du moment et du mode de communication</li> <li>• Apprécier l'impact et réajuster le message si nécessaire</li> <li>• Tenir compte de tous les registres de la communication (verbal, non-verbal)</li> </ul>	<p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	--	---	--

- |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Répondre à une demande d'information en veillant à la qualité et précision de la réponse, à l'adaptation du vocabulaire</li><li>• Juger de l'importance des informations et alerter à bon escient</li><li>• Rendre compte en sachant éventuellement sortir du cadre de son activité pour signaler tout fait inhabituel, voire en apparence anodin, qui pourrait porter à conséquence</li><li>• Utiliser, chaque fois que possible, les moyens faisant appel aux technologies d'information et de communication</li><li>• Tenir compte de tous les registres de la communication</li><li>• Renouveler l'information autant que de besoin</li><li>• Réintroduire dans ce réseau sous forme de questionnement les vérités de couloir</li><li>• Intégrer l'apport des nouvelles technologies à chacune des tâches</li><li>• Mettre en forme les éléments utiles aux coordinations, à l'analyse de pratiques, à l'évaluation, à la validation de l'expérience</li></ul> |  |  |
|--|--|--|--|--|

Fonction 5	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>A C C O M P A G N E M E N T</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Être présent dans la durée et assurer la personne qu'elle ne sera pas abandonnée, la sécuriser par une relation fiable</b></li> <li>• <b>Développer une écoute empathique, active</b></li> <li>• <b>Refonder l'autonomie</b></li> <li>• <b>Donner valeur au présent</b></li> <li>• <b>Aider à récapituler sa vie, relier les fils,</b></li> <li>• <b>Favoriser les projets</b></li> <li>• <b>Accompagner la fin de la vie jusqu'à la mort</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préciser les conditions dans lesquelles les différents intervenants interviendront et vérifier la compréhension du message</li> <li>• Instaurer la confiance</li> <li>• S'engager à ne pas abandonner</li> <li>• Identifier son rôle et être en mesure de le faire comprendre à la personne</li> <li>• Créer les conditions de l'écoute</li> <li>• Se situer dans une attitude de vérité</li> <li>• Laisser la personne venir à sa vérité</li> <li>• Accorder du poids aux mots</li> <li>• Prêter attention aux non-dits, à l'implicite, au déni</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuité de l'intervention</li> <li>• Intervention dans le champ de la maltraitance</li> <li>• Confrontation avec la fin de vie et la mort</li> <li>• Nature des situations qui ne posent pas seulement des questions techniques mais s'inscrivent dans le champ de l'éthique</li> <li>• Tension, conflits, intérêts contradictoires entre la personne son environnement</li> <li>• Situation relevant de la maladie mentale,</li> <li>• Travail dans l'incertitude</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sécuriser par une relation fiable et l'engagement à ne pas abandonner</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider la personne à comprendre l'ambivalence de ses sentiments</li> <li>• Partager les interrogations, les incertitudes</li> <li>• Laisser s'exprimer la souffrance. Trouver la bonne distance pour l'entendre, la décoder, la rapporter dans ses nuances</li> <li>• Contribuer à l'expression des sentiments et des émotions dans leur variabilité, leur ambivalence et leur évolution.</li> <li>• Aider à l'apaisement des craintes et des angoisses</li> <li>• Décoder les demandes, aller au-delà des demandes immédiates</li> <li>• Respecter le rythme de la personne</li> <li>• Accompagner les étapes du mourir</li> <li>• Resocialiser le mourir</li> <li>• User de gestes simples traduisant la présence et la compassion</li> <li>• Exercer sa vigilance pour prévenir les comportements suicidaires</li> <li>• Porter un regard qui restitue la personne dans son humanité et sa dignité</li> </ul>	<p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul>	
--	--	--	--	--

- Organiser le soutien
- Respecter le soutien informel, et intervenir en cohérence
- Aider la personne à récapituler sa vie à lui donner sens
- Donner toute sa qualité au présent
- Veiller à la façon dont sont délivrées les informations
- S'asseoir, prendre le temps de l'écoute, de la présence silencieuse
- Respecter le travail psychique intense qui accompagne la fin de la vie
- Respecter le silence et les temps d'intériorisation
- Renvoyer à la personne l'image de sa dignité d'humain quel que soit son état physique ou psychique
- Accorder du prix à l'interprétation que la personne fait de sa situation
- Gérer l'agressivité, les conflits, les situations de violence, de désespoir

#### **position de l'intervenant**

- en responsabilité complète
- en responsabilité déléguée
- en complémentarité de la famille

#### **qualité de l'intervenant**

- débutant ou expérimenté
- stagiaire, apprenti

#### **organisation du travail**

- organigramme
- apport spécifique des nouvelles technologies
- démarche qualité

#### **prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques**



- |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Personnaliser la relation, se situer dans une relation de soutien (savoir trouver la bonne distance, faire la distinction entre son désir et le désir de l'autre)</li><li>• Soutenir dans les moments de fatigue, de détresse, de désarroi, de deuil</li><li>• S'appuyer sur les moments heureux, aider à savourer le quotidien</li><li>• Dynamiser, favoriser le développement des ressources de la personne aidée, sa résilience</li><li>• Etre attentif à tous les registres de besoin de chaque personne (matériel, psychologique, social, culturel, spirituel)</li><li>• Se donner des repères pour juger de la pertinence de son intervention</li><li>• Participer à l'évaluation d'équipe</li></ul> |  |  |
|--|--|--|--|--|

Fonction 6	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<p style="text-align: center;">P R O T E C T I O N</p> <p style="text-align: center;">S E C U R I S A T I O N</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Protéger la personne</b></li> <li>• <b>La sécuriser</b></li> <li>• <b>Sécuriser les espaces de vie</b></li> <li>• <b>Sécuriser les déplacements</b></li> <li>• <b>Prévenir les chutes</b></li> <li>• <b>Anticiper les risques</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la sécurité comme un thème de la relation</li> <li>• Questionner les personnes concernées et entendre leur lecture de l'espace restreint, de l'espace voisin, de la cité</li> <li>• Sécuriser les espaces de vie, alerter sur les dangers du lieu de vie, conseiller, suggérer des modifications, préconiser, vérifier la faisabilité, réaliser, faire réaliser en fonction des normes exigées.</li> <li>• Savoir regarder l'espace sous l'angle de la sécurité en tenant compte de la situation spécifique de la personne, en l'associant, en prenant en compte son avis, ses désirs, ses réticences</li> <li>• Savoir se faire aider par des professionnels et renouveler son regard sur l'espace</li> <li>• Etre vigilant sur l'état de santé physique et mental de la personne et ses évolutions</li> <li>• Etre vigilant sur la qualité et l'ergonomie des matériels et sur leur bon usage</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul> <p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitudes surprotectrices qui peuvent compromettre la liberté, générer de l'anxiété, fragiliser, faire perdre la confiance et l'autonomie</li> <li>• Usage intempestif des règlements qui brise les initiatives</li> <li>• L'inscription dans la montée de la logique sécuritaire et de la garantie du risque 0</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prévenir autant que possible les situations d'urgence</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécuriser les déplacements, prévoir l'organisation des déplacements extérieurs, leur donner si besoin une certaine régularité, assurant ainsi des repères dans le temps et l'espace</li> <li>• Conseiller la prudence sans traumatiser par excès d'alerte</li> <li>• Prévenir les chutes</li> <li>• Prévenir l'incendie, l'explosion,</li> <li>• Sécuriser les biens</li> <li>• Gérer l'imprévu pour éviter qu'il soit source d'inquiétude</li> <li>• Informer, adapter, faire respecter, répéter les consignes de sécurité, vérifier leur bonne compréhension</li> <li>• Organiser les repères temporels</li> <li>• Intervenir pour la mise en place de tutelle ou de gestion déléguée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	---	---	--

Fonction 7	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>A N I M A T I O N</b>  <b>S O C I A L I S A T I O N</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Animer</b></li> <li>• <b>Ouvrir au monde extérieur</b></li> <li>• <b>Maintenir et recréer des liens</b></li> <li>• <b>Valoriser l'histoire et l'expérience de la personne</b></li> <li>• <b>Favoriser l'expression créative</b></li> <li>• <b>Créer les conditions d'une utilité sociale</b></li> <li>• <b>Développer les relations entre générations</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raconter, faire raconter l'actualité, l'histoire</li> <li>• Inciter à participer aux activités du quartier, de l'établissement</li> <li>• Aider à élaborer un projet, de téléphone, de courrier, de visite, de voyage, de rencontre pour changer le rapport au temps..</li> <li>• Aider à choisir une émission de radio ou de télévision appropriée, à s'inscrire à une bibliothèque</li> <li>• Donner l'occasion d'avoir une rôle social</li> <li>• Etre en relation avec les acteurs locaux pour saisir les opportunités de participation à des activités</li> <li>• Permettre de consommer, de lécher les vitrines, d'aller au marché...</li> <li>• Trouver occasions et moyens pour revaloriser le patrimoine des anciens, contribuer à le mettre en mémoire, à le revivifier (chants, récits, usages culinaires, outils, travail modes de vie)</li> </ul>	<p><b>situation de la personne aidée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en demande</li> <li>• sans demande</li> <li>• en détresse</li> <li>• en abandon</li> <li>• en maltraitance,</li> <li>• en souffrance,</li> <li>• en relation d'agressivité</li> <li>• en refus d'aide</li> <li>• en situation de plus ou moins grande dépendance, physique, psychique, en défaillance de capacités de communication</li> <li>• d'origine culturelle ou linguistique différente de celle de l'intervenant</li> </ul> <p><b>lieu de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au domicile de la personne</li> <li>• au domicile de l'intervenant (famille d'accueil)</li> <li>• en institution permanente</li> <li>• en institution occasionnelle (hôpital...)</li> <li>• en centre de jour</li> <li>• à distance</li> </ul> <p><b>temps de l'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quotidienne</li> <li>• ponctuelle</li> <li>• en urgence</li> <li>• le soir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformation des techniques d'animation en recettes, et leur utilisation avec un acharnement intempestif</li> <li>• Absence de périodes de répit, de silence, d'intériorisation</li> <li>• Adoption de comportements infantilisants,</li> <li>• Oubli du charme, de la richesse, de la valeur des expériences, des savoir-faire des techniques maîtrisées de la personne</li> <li>• Perception des apparences de dégradation au détriment de ce qui reste de vie, de désir, de fraîcheur</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir recours au voyage, à l'esprit du voyage , à la connaissance du monde pour donner à penser, à connaître, à éveiller</li> <li>• Avoir une relation d'aide à l'organisation ou à la participation à des rencontres de voisinage, de palier.</li> <li>• Considérer une nouvelle situation comme une possibilité de créer de nouveaux réseaux d'échange</li> <li>• Utiliser le temps de l'école comme source de richesses, de rencontres et d'échanges intergénérationnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de nuit</li> </ul> <p><b>le système d'acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduit</li> <li>• complexe</li> <li>• cohérent et lisible</li> <li>• fiable</li> <li>• conflictuel</li> </ul> <p><b>mode d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en solo</li> <li>• en équipe</li> <li>• en réseaux</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>position de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en responsabilité complète</li> <li>• en responsabilité déléguée</li> <li>• en complémentarité de la famille</li> </ul> <p><b>qualité de l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• débutant ou expérimenté</li> <li>• stagiaire, apprenti</li> </ul> <p><b>Organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme</li> <li>• apport spécifique des nouvelles technologies</li> <li>• démarche qualité</li> </ul> <p><b>prise en compte des aspects juridiques, déontologiques et éthiques</b></p>	
--	--	---	---	--

Fonction 8	Activités	Méthodologie de réalisation	Conditions de réalisation	Points critiques
<b>P R O F E S S I O N N A L I S A T I O N</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'insérer dans une dynamique professionnalisante</b></li> <li>• <b>Identifier la relation d'aide</b></li> <li>• <b>Clarifier sa fonction</b></li> <li>• <b>Situer son intervention dans une action partenariale</b></li> <li>• <b>S'inscrire dans un process de qualité</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situer clairement la relation d'aide dans l'originalité de ses apports, son pouvoir de donner du sens de dynamiser, sa prestation</li> <li>• Mesurer l'étendue des apports techniques des différents domaines des sciences humaines sur la relation d'aide et utiliser les progrès réalisés comme facilitation de l'efficacité de son action</li> <li>• Placer la relation d'aide à son plus haut niveau de technicité au même titre que les progrès réalisés dans le domaine médical</li> <li>• Mesurer le pouvoir d'innovation de sa prestation qu'introduit le champ de la relation d'aide</li> <li>• Apprécier le plaisir d'agir au regard du champ de la relation d'aide</li> <li>• Identifier les partenaires et leurs compétences. Situer son rôle et sa prestation dans cet ensemble, solliciter les capacités et les énergies, communiquer et rendre compte</li> <li>• Connaître démarches et méthodologies. Se préoccuper de les mettre en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation qui favorise le développement des compétences, leur valorisation et leur validation</li> <li>• Cohérence entre les objectifs et les moyens disponibles (matériels et humains)</li> <li>• Organisation du travail,</li> <li>• Définition de poste cohérente</li> <li>• Procédures claires</li> <li>• Démarche qualité</li> <li>• Temps adéquat de coordination</li> <li>• Accompagnement dans l'emploi</li> <li>• Tutorat</li> <li>• Supervision</li> <li>• Possibilité de mutation</li> <li>• Articulations possibles entre vie personnelle et professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de l'image dépréciée du métier</li> <li>• Dépréciation de la dimension relationnelle : cette dimension est considérée comme une donnée naturelle relevant d'un dévouement inné qui ne justifierait d'aucune formation</li> <li>• Approche techniciste ou disqualifiante fortement ancrée</li> <li>• Organisation cloisonnée qui ne permet pas l'acquisition de compétences personnelles et collectives</li> <li>• Choix économiques défavorables</li> <li>• Epuisement professionnel</li> <li>• Montée du fatalisme</li> <li>• Possibilité ou non de changement d'activité et de promotion professionnelle</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prendre soin de soi</b></li>   <li>• <b>Valoriser sa prestation et renforcer son identité professionnelle</b></li>   <li>• <b>Se qualifier et faire valider son expérience</b></li>   <li>• <b>Exercer sa responsabilité et respecter la déontologie</b></li>   <li>• <b>Partager une réflexion éthique</b></li> </ul>	<p>Connaître et mettre en œuvre les chartes, les normes en respectant leur esprit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situer l'analyse comme force de renouvellement du plaisir de sa prestation</li> <li>• Participer aux différentes instances de régulation, les susciter quand elles n'existent pas</li> <li>• Consulter les personnes concernées et prendre en compte leurs avis</li> <li>• Prévoir les processus d'évaluation</li> <li>• Réaliser l'évaluation comme une démarche continue</li> <li>• La vivre comme une démarche qualité de l'organisation, de la structure</li> <li>• Construire les systèmes de référence en prenant en compte le point de vue de la personne aidée</li> <li>• Organiser de manière pragmatique recueil, formalisation, diffusion des bonnes pratiques</li> <li>• Exprimer ses limites, rester dans son rôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention de l'épuisement professionnel</li> <li>• Accès à une offre de formation adaptée</li> <li>• Temps et lieu d'interrogation partagée</li> <li>• Centre ressources accessible</li> <li>• Importance accordée aux aspects juridiques, déontologiques et éthiques</li> </ul>	
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Gérer son énergie et son renouvellement</li><li>• Participer à des groupes de parole</li><li>• Savoir se faire aider</li><li>• Demander une mutation sur d'autres postes ou fonctions Parler de métier, de son rôle, du cadre de son intervention à la personne aidée, à la famille, aux bénévoles, à son entourage</li><li>• Consolider l'image de soi positive et structurante pour accepter les frustrations de la relation d'aide</li><li>• Se soucier de faire reconnaître ses acquis et connaître les procédures de validation de l'expérience</li><li>• Saisir les opportunités de promotion personnelle et sociale de reconnaissance de ses compétences</li><li>• Savoir prioriser ses interventions, prendre des initiatives, des risques calculés, juger de son intervention en fonction de l'intérêt de la personne</li><li>• Etre en mesure de formuler, de mettre en situation les règles déontologiques de la relation d'aide</li></ul>		
--	--	---	--	--



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre au clair avec les valeurs qui guident son travail et sur le sens de la vie</li><li>• Echanger avec la personne aidée sur ce thème et les engagements qui en découlent</li><li>• Echanger avec ses collègues</li><li>• Situer clairement la relation et participer aux réunions de "débriefing", de coordination, de synthèses</li><li>• Participer à des cycles de formation, à des journées professionnelles</li><li>• Exploiter les situations plus informelles d'échanges entre professionnels</li><li>• Exploiter les remarques de la personne aidée et de son entourage</li><li>• Maîtriser les différents outils d'analyse et d'évaluation</li></ul>		
--	--	---	--	--



**III. Référentiel formation**  
**de la relation d'aide aux personnes âgées**  
**en situation d'abandon**



## Référentiel formation de la relation d'aide aux personnes âgées en situation d'abandon

Fonction 1	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
A C C U E I L  E T  E C O U T E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créer du lien</b></li> <li>• <b>Faire émerger le besoin d'aide, négocier son acceptation</b></li> <li>• <b>Sécuriser par une relation fiable</b></li> <li>• <b>Développer une écoute empathique active</b></li> <li>• <b>Intervenir en cohérence avec l'équipe et dans le respect des procédures</b></li> </ul>	<p>Aménager les conditions d'accueil (espace, temps)</p> <p>Gérer l'intrusion : tenir compte de l'appréhension, des réticences, de l'agressivité, du refus, de la détresse, de la confusion.</p> <p>Proposer ses services et les expliciter, poser le cadre</p> <p>Établir un lien de confiance Respecter l'intimité Amener la personne à accepter une aide</p> <p>Trouver les centres d'intérêt de la personne pouvoir établir un contact authentique et signifiant</p> <p>Renouveler la sollicitude lors de tout changement d'organisation</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la notion de personne</li> <li>- Je et autrui</li> <li>- l'hospitalité</li> </ul> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p><u>psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance de la personne âgée : éléments de gérontologie</li> <li>- pathologies de la personne âgée, comportements agressifs / anxieux / dépressifs / suicidaires...</li> <li>- démence</li> </ul> <p><u>sociologie/anthropologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociologie de la famille</li> <li>- l'habitus</li> <li>- représentation sociale / marginalité</li> <li>- approches culturelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• immigration</li> <li>• acculturation</li> </ul> </li> </ul> <p><u>droit/déontologie</u></p>	<p>Empathique</p> <p>Accueillant</p> <p>Adapté à la situation</p> <p>Authentique</p> <p>Bienveillant</p> <p>Affable</p> <p>Ferme</p> <p>Attentionné</p> <p>Sensible au rôle joué par les affinités</p> <p>Capable de maîtriser ses affects</p> <p>Capable de se faire proche</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> </ul>

		<p>Adopter la même attitude avec l'entourage, la famille éventuelle, les bénévoles</p> <p>Évaluer sa disponibilité et en faire part à la personne</p> <p>Articuler son intervention et celles des autres professionnels</p> <p>Conserver les éléments d'information recueillis pour alimenter le travail de concertation</p> <p>Pratiquer des détours méthodologiques</p>	<p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance de l'institution et du service : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission</li> <li>• Organisation</li> <li>• Procédures</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Architecture</u> <u>notion d'aménagement de l'espace</u></p> <p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- méthodes d'identification des modes de communication</li> <li>- les fonctions de la communication orale et écrite : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la réception : écoute et questionnement</li> <li>• l'émission : communiquer pour <ul style="list-style-type: none"> <li>- informer</li> <li>- rendre compte</li> <li>- convaincre</li> <li>- construire</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et d'actualité</li> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	--	---	---	--	--

Fonction 2	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
I D E N T I F I C A T I O N  D E S  B E S O I N S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apprécier le risque d'abandon et de maltraitance</b></li> <li>• <b>Prendre en compte la réalité de la situation de la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans sa globalité</li> <li>- dans ses nuances et ses contradictions</li> <li>- dans ses variations selon les moments</li> <li>- dans ses évolutions au fil du temps</li> </ul> </li> <li>• <b>Privilégier ce que la personne dit d'elle-même et la façon dont elle le dit</b></li> <li>• <b>Formaliser les renseignements obtenus</b></li> <li>• <b>Renseigner les documents prévus à cet effet</b></li> </ul>	<p>Caractériser la situation des besoins de la personne en utilisant différentes sources d'information et en les croisant</p> <p>Privilégier ce que la personne dit d'elle-même et la façon dont elle le dit</p> <p>Prendre en compte la réalité de la situation</p> <p>Prévenir les situations de crise</p> <p>Rapprocher le sentiment d'abandon de la non satisfaction de besoins, apprécier le risque d'abandon</p> <p>Identifier une situation de maltraitance</p> <p>Percevoir l'identité de la personne comme dénominateur commun à toute analyse et satisfaction des besoins</p> <p>Situer la personne dans son environnement géographique, son cadre de vie</p> <p>Situer la personne dans un système relationnel en général et ses relations familiales en particulier</p> <p>Comprendre qu' « une personne âgée a plus vécu et à moins de temps à vivre »</p> <p>Renseigner les fiches d'identification et les tenir à jour</p> <p>Adopter une attitude de veille permanente pour actualiser l'information et prévenir</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p><u>biologie, hygiène et santé</u></p> <p><u>psychologie</u></p> <p>- Connaissance de la personne âgée : structure de la personnalité / culture et personnalité / groupe et sentiment d'appartenance / vie de l'imaginaire et création</p> <p>- Déstructuration et sentiment d'abandon</p> <p><u>sociologie/anthropologie</u></p> <p>- Place des personnes âgées dans les sociétés contemporaines</p> <p>- Evolution- - importance – interprétation du phénomène de maltraitance</p> <p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <p>- Le territoire</p> <p>- Histoire sociale locale</p> <p>- Institutions et structures locales</p>	<p>Attentif</p> <p>Discret</p> <p>Authentique</p> <p>De sang froid</p> <p>Responsable</p> <p>Ouvert et tolérant</p> <p>Empathique</p> <p>Valorisant</p> <p>Précis</p> <p>Rigoureux</p> <p>Prévenant</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise (non publiée)</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adopter une attitude d'écoute et de veille permanente pour actualiser le diagnostic</b></li> </ul>		<p><u>ergonomie</u></p> <p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- méthodes de communication</li> <li>- méthodes de recherche documentaire</li> </ul> <p><u>droit/déontologie</u></p>		<p>d'actualité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	--	--	--	--	--



Fonction 3	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir être	
<b>A S S I S T A N C E</b> à <b>L A V I E</b> <b>Q U O T I D I E N N E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Veiller au bon déroulement de chacune des activités quotidiennes en fonction du degré d'autonomie de la personne, de ses goûts, de ses habitudes personnelles et culturelles, et de son état du jour</b></li> </ul>	<p>Adapter sa prestation aux capacités de la personne âgée. et ne pas se substituer à elle.</p> <p>Resituer chaque prestation d'aide dans le cadre du projet de vie de la personne âgée.</p> <p>Prendre l'avis de la personne aidée ; expliciter le mode d'intervention, faire participer à l'activité</p> <p>Prendre la dimension du respect de la personne</p> <p>Adapter ses horaires de travail</p> <p>Cultiver les ressources du goût</p> <p>Se tenir à distance</p> <p>Travailler dans le cadre d'un contrat et le respecter</p> <p>Ne pas décider à la place de</p> <p>Questionner</p> <p>Solliciter</p> <p>Cibler le degré d'autonomie</p> <p>Mesurer les conséquences de ses actes au regard du droit</p> <p>Dialoguer, proposer des choix, des alternatives</p> <p>Respecter la liberté de choix, un choix qui dérange</p> <p>Respecter les biens d'autrui</p> <p>Se savoir dépendant (de l'air que l'on respire par exemple)</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p><u>biologie, hygiène et santé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le corps humain, le vieillissement et ses conséquences</li> <li>- La vie des sens : notions de diminution et de perte des sensations et des forces</li> <li>- Evolution des rythmes et gestion de l'énergie</li> </ul> <p><u>psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vie affective, désirs, aspirations et création chez la personne âgée, apport de la psychanalyse</li> <li>- Conséquences psychologiques des principales affections et maladies invalidantes</li> </ul> <p><u>sociologie/anthropologie</u></p> <p><u>droit/déontologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre juridique du travail social et des professionnels du travail social</li> <li>- Cadre juridique de la vie familiale</li> </ul>	<p>Organisé</p> <p>Discret</p> <p>Respectueux</p> <p>Créatif</p> <p>Attentif</p> <p>Encourageant</p> <p>Enthousiaste</p> <p>Respectueux du bien d'autrui</p> <p>Adaptable</p> <p>Observateur</p> <p>Imaginatif</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et</li> </ul>

		<p>Vivre le vieillissement comme un état normal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion déléguée et tutelle</li> <li>- Ethique et déontologie du travail social</li> <li>- Textes et chartes fondamentaux (DDH – charte européenne...)</li> </ul> <p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <p><u>ergonomie</u></p> <p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodes d'élaboration et de conduite de projet</li> <li>- La démarche qualité : sens et méthodes</li> <li>- Méthodes de négociation</li> <li>- Méthode et outils de l'évaluation dans le travail social</li> </ul>		<p>d'actualité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	--	---	--	--	--

Fonction 4	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
C O M M U N I C A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Relier et intégrer l'activité de communication à l'ensemble de la relation d'aide et de restauration de l'identité de la personne</b></li> </ul>	Relier et intégrer l'activité d'information et de communication à l'ensemble de la relation d'aide et à la restauration de l'identité de la personne en prenant en compte toutes ses caractéristiques	<u>éthique et philosophie</u> <u>approche gérontologique</u> <u>biologie, hygiène et santé</u> <u>psychologie</u>	Collaborant	Ressources  Logistique <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> Sources documentaires multimédia <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> Méthodes pédagogiques <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconnaître à la personne sa place centrale dans le système d'information et de communication en privilégiant la relation directe avec elle</b></li> </ul>	Contribuer au fonctionnement d'un système d'information et de communication orientée vers la personne, permettant de structurer temps espace, mémoire, projet	- les pathologies du déficit et des troubles de la communication  <u>sociologie/anthropologie</u>	Critique	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'informer pour informer de façon contextualisée</b></li> </ul>	Pratiquer des détours méthodologiques pour tenir compte de difficultés spécifiques liées à la situation de la personne	- culture et communication : variation des modes / poids des ethno-centrismes et des idéologies - les phénomènes de rumeur - sociologie des organisations	Organisé	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se situer dans l'ensemble du système d'acteurs, en respectant les règles techniques et déontologiques</b></li> </ul>	Associer la personne au fonctionnement du système d'information	<u>droit/déontologie</u>	Curieux	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jouer son rôle d'interface et de relais dans la chaîne</b></li> </ul>	S'informer pour informer	<u>connaissance de l'environnement</u>  <u>ergonomie</u>	Respectueux	

	<p><b>complexe des acteurs en privilégiant les fonctions de veille et d'alerte et en évitant les ruptures de transmission</b></p>	<p>Prendre en compte les dimensions juridiques l'information et de la communication</p> <p>Prendre en compte les aspects déontologiques de l'information et de la communication</p> <p>Maîtriser les procédures exigées,</p> <p>Soumettre l'information à la critique</p> <p>Articuler respect des procédures de communication et initiatives afin d'assurer une fonction de veille et d'alerte</p> <p>Identifier les points critiques de rupture de communication du côté de l'aidant, du professionnel, de la structure</p> <p>Contribuer à évaluer le fonctionnement de l'organisation, proposer des aménagements pour l'améliorer</p> <p>Maîtriser l'usage des nouveaux outils de communication</p>	<p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctions / méthodes / outils de la communication</li> <li>- stratégie de la communication</li> </ul>		<p>d'actualité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	---	---	---	--	--

Fonction 5	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
A C C O M P A G N E M E N T	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être présent dans la durée et assurer la personne qu'elle ne sera pas abandonnée, la sécuriser par une relation fiable</li> </ul>	<p>Refonder l'autonomie : donner de la valeur à personne</p> <p>S'inscrire dans la durée et assurer la personne qu'elle ne sera pas abandonnée</p> <p>Partager des règles d'intervention</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p><u>biologie, hygiène et santé</u></p> <p>Les étapes du « mourir »</p>	<p>Bienveillant</p> <p>empathique</p> <p>authentique</p> <p>pacifiant</p> <p>respectueux</p> <p>dynamisant</p> <p>Non routinier, créatif</p> <p>silencieux</p> <p>intériorisé</p> <p>Non fuyant</p> <p>Capable de maîtriser ses affects</p> <p>En bonne harmonie avec l'humeur de la personne</p> <p>Capable d'humour</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et d'actualité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une écoute empathique, active</li> </ul>	<p>S'inscrire dans la complémentarité avec les autres «accompagnants »</p> <p>Susciter et renouveler la confiance par une attitude de vérité</p>	<p><u>psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les langages du « toucher »</li> <li>- Psychisme des fins de vie</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refonder l'autonomie</li> </ul>	<p>Permettre à la personne de retrouver dignité et valeur à ses propres yeux, aux yeux des autres</p>	<p><u>sociologie/anthropologie</u></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner valeur au présent</li> </ul>	<p>Permettre à la personne d'exprimer sa volonté</p>	<p>L'extrême vieillesse et la mort :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité des approches culturelles</li> <li>- Diversité des approches spirituelles et des pratiques rituelles</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aider à récapituler sa vie, relier les fils,</li> </ul>	<p>Permettre à la personne de faire des choix</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser les projets</li> </ul>	<p>Permettre à la personne d'oser formuler des projets qui lui tiennent à coeur et de les réaliser</p>	<p><u>droit/déontologie</u></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner la fin de la vie jusqu'à la mort</li> </ul>	<p>Aider la personne à relire sa vie, à redonner valeurs aux événements heureux et douloureux, à son rôle social</p> <p>Faire face au dénuement</p>	<p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <p><u>ergonomie</u></p> <p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécuriser par une relation fiable et l'engagement à ne</li> </ul>	<p>Etre confronté à des demandes contradictoires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histoire et méthodes des soins palliatifs</li> </ul>		

	<p><b>pas abandonner</b></p>	<p>Elaborer ensemble des solutions aux questions qui surgissent</p> <p>S'inscrire dans une dynamique qui tienne à la fois compte de continuité et d'invention</p> <p>Faire preuve d'anticipation et intervenir dans le juste temps</p> <p>Donner saveur au présent</p> <p>Accompagner la fin de la vie de la personne</p> <p>Favoriser apaisement et réconciliation</p> <p>Ouvrir les possibles</p> <p>Vivre l'agonie</p> <p>Etre confronté à la mort</p> <p>Faire un travail de deuil</p> <p>Exprimer sa propre vulnérabilité avec ses collègues</p> <p>Partager une interrogation éthique</p> <p>Evaluer sa prestation</p> <p>Reconnaître les échecs et les limites de l'accompagnement</p> <p>Proposer des améliorations pour un accompagnement futur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthode d'élaboration d'histoires de vie et autobiographies</li> <li>- Méthodes d'analyse des pratiques</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	------------------------------	--	---	--	---

Fonction 6	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir être	
P R O T E C T I O N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger la personne</li> <li>• La sécuriser</li> <li>• Sécuriser les espaces de vie</li> <li>• Sécuriser les déplacements</li> <li>• Prévenir les chutes</li> <li>• Anticiper les risques</li> <li>• Prévenir autant que possible les situations d'urgence</li> </ul>	<p>Situer son action dans une évolution biologique dont les caractères sont définis par ces deux concepts : vulnérabilité et fragilité</p> <p>Mesurer l'évolution de la fragilité</p> <p>Mesurer le franchissement des seuils et alerter</p> <p>Parler du risque de maltraitance psychologique, le mesurer, le dénoncer</p> <p>Reconnaître que la maltraitance sexuelle existe.</p> <p>Inventorier les formes et les degrés de la maltraitance physique</p> <p>Identifier,</p> <p>Décliner les formes de maltraitance psychologiques</p> <p>Identifier,</p> <p>Décliner les formes de la maltraitance financière</p> <p>Identifier,</p> <p>Décliner les formes de la maltraitance par omission</p> <p>Objectiver la prestation de protection et de sécurisation</p> <p>Mesurer le risque de surprotection</p> <p>Développer le pouvoir d'initiative</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p>les phénomènes de maltraitance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formes (physiques – psychologiques – sexuelles – affectives – économiques)</li> <li>- degrés et symptômes</li> </ul> <p><u>biologie, hygiène et santé</u></p> <p><u>psychologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fragilité et vulnérabilité de la personne âgée</li> <li>- troubles liés au sentiment d'abandon</li> </ul> <p><u>sociologie/anthropologie</u></p> <p><u>droit/déontologie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sécurité</li> <li>- droit successoral</li> </ul> <p><u>connaissance de l'environnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consignes de sécurité / règles de protection</li> <li>- procédures d'urgence</li> </ul> <p><u>ergonomie</u></p>	<p>Empathique</p> <p>Prudent</p> <p>Rassurant</p> <p>Vigilant</p> <p>Observateur</p> <p>De bons sens</p> <p>De sang froid</p> <p>Dans le bon registre d'urgence et de gravité</p> <p>Serein</p> <p>Adapté à la situation</p> <p>Encourageant</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul>

		<p>Mesurer les limites de l'action de protection et de sécurisation et prendre des risques</p> <p>Se connaître et connaître ses réactions à des situations-types de projection</p> <p>Anticiper et faire partager sa réflexion sur la prévention des risques</p> <p>Communiquer sur les sujets de protection et de sécurisation dans une relation vraie</p> <p>Bien maîtriser les consignes et les règles de protection et de sécurité : en faire un sujet d'échange.</p> <p>Confronter sa compréhension, sa pratique avec les collègues</p> <p>Echanger, solliciter le regard extérieur, solliciter l'avis de l'intéressé</p> <p>Mesurer le franchissement des seuils et déclencher les procédures d'urgence</p>	<p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p>		<p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et d'actualité</li> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	--	---	--	--	---



Fonction 7	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
S O C I A L I S A T I O N  E T  A N I M A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des activités</li> <li>• Ouvrir au monde extérieur</li> <li>• Maintenir et recréer des liens</li> <li>• Valoriser l'histoire et l'expérience de la personne</li> <li>• Favoriser l'expression créative</li> <li>• Créer les conditions d'une utilité sociale</li> <li>• Développer les relations entre générations</li> </ul>	Se situer dans le cadre d'une relation vraie du donnant-donnant	<u>éthique et philosophie</u>	Décentré de soi	Ressources  Logistique <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> Sources documentaires multimédia <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> Méthodes pédagogiques <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et d'actualité</li> </ul>
		Mesurer les dangers d'une surprotection et ses formes de malveillance	<u>approche gérontologique</u>	Ouvert aux autres	
		Bien maîtriser les techniques d'animation, en conserver le sens et la portée sans les transformer en recettes	<u>biologie, hygiène et santé</u>	Curieux	
		Dépasser les apparences de dégradation physique pour voir la personne	<u>psychologie</u>	Stimulant	
		Avoir un comportement digne et responsable avec une personne âgée, fragile et vulnérable	- Mécanismes de l'infantilisation - La mémoire : fonctionnement / défaillances / entretien	Créatif	
		Développer un sens critique, des force d'analyse et de caractère pour résister à la pression sociale, d'un regard réducteur et d'exclusion sociale de la personne âgée	<u>sociologie/anthropologie</u>	Collaboratif	
		Comprendre que le temps de l'intériorisation, du retour sur la vie passée est structurant pour la personne âgée.	- Lien social - Mécanismes de la déqualification et de l'exclusion sociale et culturelle - Réseaux et formes de solidarité - Sociologie historique : évolution de la place des anciens dans les sociétés	Stimulant	
		Maintenir et restaurer les liens sociaux	<u>droit/déontologie</u>		
		Construire des liens à travers les réseaux de solidarité, les membres de la famille	<u>connaissance de l'environnement</u>		
		Construire des familles de substitution, valoriser les gains affectifs	<u>ergonomie</u>  <u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u>		

		<p>S'intéresser aux connaissances, aux savoir-faire de la personne âgée.</p> <p>Renforcer les liens entre les générations</p> <p>Avoir recours de manière soutenue aux nouvelles technologies de communication pour rompre le sentiment d'abandon</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques d'animation : méthodes et outils</li> <li>- Techniques d'expression : parole / écriture / chants...</li> <li>- Méthode d'élaboration d'histoire de vie, d'autobiographies</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	--	---	--	--	---

Fonction 8	Activités	SAVOIRS			Ressources
		Savoir-faire	Savoir associé	Savoir-être	
P R O F E S S I O N N A L I S A T I O N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'insérer dans une dynamique professionnalisante</b></li> </ul>	<p>Penser l'évaluation comme dimension indispensable de son action</p> <p>Inventorier les partenaires institutionnels</p>	<p><u>éthique et philosophie</u></p> <p><u>approche gérontologique</u></p> <p><u>biologie, hygiène et santé</u></p>	<p>Curieux</p> <p>Observateur</p> <p>Ambitieux</p> <p>Ouvert aux opportunités</p>	<p>Ressources</p> <p>Logistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- espace aménagé</li> <li>- matériel informatique</li> <li>- matériel spécialisé selon intervention technique</li> <li>- accès internet</li> </ul> <p>Sources documentaires multimédia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livres</li> <li>- presse grand public et professionnelle</li> <li>- littérature grise</li> <li>- vidéo, film</li> <li>- CD Rom et DVD</li> <li>- Banque de données</li> <li>- Documents pédagogiques</li> </ul> <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas</li> <li>- analyse de pratiques</li> <li>- jeu de rôles</li> <li>- mise en situation</li> <li>- analyse de presse et d'actualité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identifier la relation d'aide</b></li> </ul>	<p>Porter un regard sur son activité</p> <p>Demander l'avis des autres sur sa pratique</p>	<p><u>psychologie</u></p>	<p>Réfléchi</p> <p>Critique</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clarifier sa fonction</b></li> </ul>	<p>Prendre le temps de la réflexion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souffrance et manifestations de la fatigue professionnelle et des états dépressifs</li> </ul>	<p>Résilient</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Situer son intervention dans une action partenariale</b></li> </ul>	<p>Se soucier et se préoccuper de ce qui se fait ailleurs</p> <p>Décliner les temps, les modes, les partenaires de l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La frustration professionnelle et sa gestion</li> </ul> <p><u>sociologie/anthropologie</u></p>	<p>En éveil</p> <p>A l'écoute de soi-même</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'inscrire dans un process de qualité</b></li> </ul>	<p>Relativiser ses connaissances</p> <p>Garder ses repères en relativisant ses certitudes</p>	<p><u>droit/déontologie</u></p>	<p>Confiant</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prendre soin de soi</b></li> </ul>	<p>Travailler en équipe</p> <p>Pratiquer un sport collectif</p>	<p><u>connaissance de l'environnement</u></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valoriser sa prestation et renforcer son identité professionnelle</b></li> </ul>	<p>Montrer la complémentarité des interventions au domicile d'une personne âgée.</p> <p>Situer son action dans le cadre du droit</p>	<p><u>ergonomie</u></p> <p><u>méthodologie/sciences de l'information de la communication</u></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se qualifier et faire valider son expérience</b></li> </ul>	<p>S'intéresser aux débats sur les questions de société, nourrir sa réflexion, par exemple sur l'euthanasie</p> <p>Echapper à la pression sociale qui voudrait évacuer le sujet de la mort. La replacer au centre de la vie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche qualité dans une structure de travail social : principes / méthodes / outils / limites</li> <li>- Méthodes et outils des analyses de la pratique</li> <li>- Méthode de recherche documentaire</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exercer sa responsabilité et respecter la déontologie</b></li>   <li>• <b>Partager une réflexion éthique</b></li> </ul>	<p>Situer sa relation de vérité dans cette dualité</p> <p>Situer, dans le cadre professionnel la relation d'aide au travail de deuil</p> <p>Repérer et gérer le syndrome de deuil, savoir le définir</p> <p>Faire la distinction entre ses choix de valeurs, de conception, celles qui prédominent dans la vie sociale</p> <p>Se ressourcer, se régénérer, entretenir et gérer son énergie</p> <p>Identifier un risque professionnel réel, majeur</p> <p>Se protéger</p> <p>Comprendre, maîtriser la dimension de toute relation</p> <p>Cultiver l'amour de soi, utiliser les techniques de relaxation, pratiquer un sport de détente</p> <p>Ecouter ses proches, ses amis et solliciter leur avis</p> <p>Renoncer à la toute puissance</p> <p>Etre à l'écoute de ses besoins</p> <p>Savoir y répondre</p> <p>Jouer sans se laisser prendre au jeu</p> <p>Se plier à une méthode réfléchie, choisie, dont on a évalué l'efficacité</p> <p>Détecter les richesses, les différentes passions</p> <p>Détecter, pour chaque personne, les choix de vie</p> <p>Mesurer le degré d'isolement</p>	<p>- Méthodes et techniques de relaxation</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- histoire de vie</li> <li>- exploitation de visites</li> <li>- exercices pratiques sur matériel spécifique</li> <li>- recueil de bonnes pratiques</li> <li>- travail d'écriture professionnelle</li> <li>- recherche en centre documentaire ou par internet</li> </ul> <p>Ressources humaines</p>
--	---	--	---	--	---

		<p>Ne pas se fier aux apparences et construire une carte réelle des relations</p> <p>Ne pas se fier aux apparences et dresser la carte réelle des solidarités</p> <p>Construire une liberté vraie par l'analyse des dépendances</p>			
--	--	---	--	--	--

## PARTENAIRES



### Centre Académique de Formation Continue (CAFOC)

17 avenue Salvador Allende – 38130 Echirolles (F)  
Tel. 00 33 4 76 23 42 35 Fax 00 33 4 76 23 42 39  
[jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr](mailto:jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr)  
Personnes contact: J.N. Pachoud  
M.F. Motte

Promoteur  
Coordinateur général  
Coordinateur scientifique (F)

### Greta Léman (GL)

9 rue des Marronniers – 74105 Annemasse (F)  
Tel. 00 33 4 50 43 91 81 Fax 00 33 4 50 43 91 82  
[cchaboud@edres74.ac-grenoble.fr](mailto:cchaboud@edres74.ac-grenoble.fr)  
Personnes contact : C. Chaboud  
A. Perrot

Expert public adolescents (F)  
Expert public personnes âgées (F)

### Greta Pays Annonéens et Rhodaniens (GPAR)

5 rue Beyle Stendhal – 38151 Roussillon (F)  
Tel. 00 33 4 74 11 15 20  
[gretgpar@ac-grenoble.fr](mailto:gretgpar@ac-grenoble.fr)  
Personne contact: J. Lacotte

Expert public enfants (F)

### E.S.I.P.

via Acquanera 43 – 22100 Como (I)  
Tel. 00 39 031 509880 Fax 00 39 031 523293  
e-mail [esip@esip.it](mailto:esip@esip.it)  
[www.esip.it](http://www.esip.it)  
Personne contact : A. Lucca

Expert public adolescents (I)

### LABOS

Viale Liegi 14 – 00198 Roma (I)

Tel. 00 39 06 8543568 Fax 00 39 06 85302812  
[labos@fondazione-labos.org](mailto:labos@fondazione-labos.org)  
Personne contact: A. Calvaruso

Coordinateur scientifique (I)

Expert public enfants  
et personnes âgées (I)

### Asociatia PARTENER- Grupul de Initiativa pentru

#### Dezvoltarea Locala

CP 208 OP 1 Iasi 6600 (Ro)  
Tel. 00 40 2 32 217 884 Fax 00 40 2 32 217 884  
[partener@mail.dntis.ro](mailto:partener@mail.dntis.ro)  
[www.asociatia-partener.ro](http://www.asociatia-partener.ro)  
Personne contact: C. Ilaşcu

Expert public

et adolescents (Ro)

### Universitatea Alexandru Ioan Cuza (UAIC)

Bd. COPOU 11 Iasi 6600 (Ro)  
Tel. 00 40 2 32 20 1000 Fax 00 40 2 32 20 1201  
[cneamtu@psih.uaic.ro](mailto:cneamtu@psih.uaic.ro)  
Personne contact: C. Neamtu

Coordinateur Scientifique (Ro)

### Asociatia BATRINETE FERICITA (ABF)

C.P. 2716, O.P. 12 Iasi 6600 (Ro)  
Tel. 00 40 2 32 127 819 Fax 00 40 2 32 227 168  
[abfsesam@mail.dntis.ro](mailto:abfsesam@mail.dntis.ro)  
Personne contact: V. Paraschiv

Expert public personnes âgées (Ro)

### Agencia Local de Empleo y Formación (ALEF)

Rue Diaz y Barcala, s/n – 28905 Getafe (E)  
Tel. 00 34 91 6654400 Fax 00 34 91 6837871  
[gerencia@alefgetafe.org](mailto:gerencia@alefgetafe.org)  
[www.alefgetafe.org](http://www.alefgetafe.org)  
Personne contact: B. Tomas

Evaluateur (E)

## **PARTENAIRES**