



ELIANE, AIDE FAMILIALE DEPUIS 40 ANS :

“En rentrant chez moi, je suis fatiguée, mais je suis satisfaite et fière d’avoir permis, une fois de plus, à des personnes de rester à domicile. Malgré toutes ces années d’activités professionnelles, j’exerce toujours ce métier d’aide familiale avec autant de plaisir et il m’apporte une richesse professionnelle, de la fierté et un réel sentiment d’utilité. J’étais une femme de “bon sens” et de bon cœur et je suis devenue professionnelle du social. J’espère que le métier d’aide familiale restera avant tout un métier qui fait appel à : la générosité du cœur, la capacité d’adaptation, le sens du contact, l’écoute, la patience, le respect, la tolérance...”



L’AIDE FAMILIALE



**UN(E) INTERVENANT(E) POLYVALENT(E) DU DOMICILE
QUI PERMET À LA PERSONNE AIDÉE
DE RESTER ACTRICE DE SA VIE QUOTIDIENNE**



STATUT OFFICIEL EN WALLONIE

Avec le soutien de la :





ÉDITORIAL

L'Association des Services d'Aide aux Familles et aux personnes âgées (AsSAF) est une ASBL qui a la spécificité de rassembler services publics et privés du secteur autour de thèmes transversaux et ce, depuis plus de 30 ans.

C'est donc grâce au dynamisme et à l'enthousiasme des représentants des quatre fédérations d'employeurs (FASD, FCSD, FESAD et fédération des CPAS) mais également grâce au soutien financier du Ministre wallon de l'Action Sociale et de la Santé que l'AsSAF poursuit ses objectifs visant à améliorer les aspects qualitatifs au sein des services.

Suite aux travaux menés lors de notre colloque consacré à l'attractivité des études et du métier d'aide familiale en octobre 2010, plusieurs pistes d'action ont été proposées afin de valoriser cette profession, maillon indispensable d'une politique de maintien à domicile de qualité : l'édition de cette brochure en est la première réalisation effective.

Cet outil d'information et de communication vous fera découvrir le texte officiel du statut de l'aide familiale paru dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 avril 2009 (MB 22/07/2009)⁽¹⁾ mais surtout les différentes facettes de ce métier à travers des témoignages⁽²⁾, des photos et des commentaires⁽³⁾. Il est donc destiné à être utilisé aussi bien dans les services que dans les écoles; aussi bien par les aides familiales que par les autres prestataires du domicile ou par toutes personnes intéressées.

Cette brochure est l'illustration du professionnalisme d'un secteur qui se développe, en Wallonie, grâce au travail quotidien de près de 6.800 aides familiales, plus de 6.000.000 d'heures de prestations au service d'un public fragilisé par les difficultés sociales, l'âge, la maladie, la solitude ou le handicap.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture !

(1) Encadré sur fond rose

(2) En orange

(3) En rouge et noir, encadré rouge

Merci à l'ensemble des services d'aide aux familles et aux personnes âgées qui ont participé activement à l'élaboration de cette brochure (photographies et témoignages).

L'appellation «aide familiale» correspond aux travailleurs féminins ou masculins.

STATUT DE L'AIDE FAMILIALE

Le présent statut a pour but de préciser les conditions dans lesquelles les aides familiales engagées par les services d'aide aux familles et aux personnes âgées doivent exercer leurs fonctions pour que ces services puissent bénéficier de subventions de la Région wallonne¹.

RÉFÉRENCES LÉGALES

Décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées (MB. 21.01.2008)

Arrêté du Gouvernement wallon du 30 avril 2009 portant application du décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées et ses annexes (MB. 22.07.2009).

ACCÈS À LA PROFESSION D'AIDE FAMILIALE CONNAISSANCES.

L'exercice de la fonction requiert :

- 1.1. d'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familiale certifiant qu'une des formations reconnues par la réglementation a été suivie selon une des quatre filières suivantes :
 - » Enseignement secondaire : auxiliaire familiale et sanitaire*, puéricultrice, aspirante en nursing (certificat).
 - » Promotion sociale : auxiliaire polyvalent(e) des services à domicile et en collectivité, aide soignant(e), aide familiale (certificat).
 - » Education et formation en alternance : mêmes sections que l'enseignement de plein exercice (certificat).
 - » Communauté germanophone : Ausbildung AFPK.
 - » Région wallonne : aide familiale (attestation de capacité).
- 1.2. d'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familiale délivré par le Ministre de la Région wallonne ayant la formation professionnelle dans ses attributions.

BENOÎT, AIDE FAMILIAL

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

MARTINE, AIDE FAMILIALE

"Je pense que contribuer au maintien à domicile des personnes le plus longtemps possible, en leur apportant une écoute en même temps qu'une aide matérielle est un aspect très positif du travail."



PRÉSENTATION DES FILIÈRES DE FORMATION DANS L'ENSEIGNEMENT EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

(EXTRAIT DE L'AVANT-PROPOS, DOSSIER, REVUE [CONTACT] N°120 – JUILLET-AOÛT-SEPTEMBRE 2009)

1. ENSEIGNEMENT ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE

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

2. ENSEIGNEMENT ORDINAIRE EN ALTERNANCE

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

3. ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

L'enseignement et la formation tout au long de la vie, voilà le créneau dans lequel s'inscrit l'enseignement de promotion sociale ! Il peut répondre à tout qui souhaite se spécialiser, se réorienter ou acquérir une qualification. Toute entreprise, toute association ou tout pouvoir public peut y trouver des formations adaptées aux besoins de leurs travailleurs et de leurs employés ou élaborer des modules de formation "sur mesure" dans une réelle collaboration. Les cursus complets de formation peuvent déboucher sur l'octroi d'un certificat ou d'un diplôme du niveau secondaire ou supérieur, générant le plus souvent les mêmes effets de droit que ceux délivrés par l'enseignement de plein exercice. Plus de 170.000 personnes fréquentent chaque année l'enseignement de promotion sociale !

PRÉSENTATION DES CENTRES DE FORMATION

Deux centres de formation professionnelle fonctionnent en Wallonie et se consacrent principalement à l'organisation de formations d'aides familiales. Ces centres de formation sont situés à Orgéo (Bertrix) et à Marcinelle (Charleroi). Ils sont subsidiés par le secteur de la formation professionnelle qui dépend du département de l'économie et de l'emploi de la Région Wallonne. La formation est gratuite et elle s'étend sur 11 mois. Si la formation est réussie, le stagiaire reçoit une attestation de capacité à exercer la profession d'aide familiale et un certificat d'immatriculation délivré par le SPW DGo6 (département de l'emploi et de la formation professionnelle).

ACCUEIL DES STAGIAIRES ET DES NOUVEAUX ENGAGÉS

Débuter un stage dans son parcours de formation qualifiante ou commencer un nouvel emploi n'est jamais chose aisée. Différentes mesures existent pour accueillir les futures aides familiales ou les nouvelles engagées au sein des services d'aide aux familles et aux personnes âgées. Il s'agit souvent de moments d'information sur l'organisation et de présentation à l'équipe. Les entretiens d'échange avec l'encadrant sont renforcés, de même que les contacts avec les aides familiales de l'équipe, et plus particulièrement avec l'aide familiale tutrice. Des journées d'accueil pour les nouveaux engagés sont également souvent organisées pour renforcer les premières démarches d'accueil et assurer un accompagnement encadré de l'aide familiale.



ANNICK, CARINE ET KARINE, ÉLÈVES D'UN CENTRE DE FORMATION

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

PHILIPPE, DIRECTEUR-ADJOINT D'UNE ÉCOLE DE PROMOTION SOCIALE

“Le stage d'intégration professionnelle de la/le futur(e) aide familial(e) occupe une place prépondérante dans la formation. Il s'agit d'un moment où l'étudiant(e) exerce des compétences respectant les règles et l'organisation d'un service d'aide aux familles. Lors du stage, l'étudiant(e) adoptera des attitudes de respect du bénéficiaire et développera un esprit d'ouverture afin de s'intégrer au sein d'une équipe de travail. En résumé, il/elle découvrira le cœur de son futur métier.”



CAPACITÉS

L'aide familiale doit démontrer des capacités :

- › à communiquer et à participer activement aux réunions de coordination;
- › à collaborer à un travail en équipe;
- › à adapter son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des personnes;
- › à évaluer les potentialités de la personne concernée et à les stimuler;
- › à se remettre en question dans le cadre de son travail (évaluation des besoins, formation continuée, désir de se perfectionner);
- › à respecter les règles de déontologie et à les interioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

COMPÉTENCES

- 1° d'écoute, de communication, d'accompagnement psychologique et physique;
- 2° de conseil, d'éducation;
- 3° d'aide à la gestion de la vie quotidienne (entretien de l'habitation, prévention contre les risques d'accident, préparation des repas, courses, assurer les démarches administratives...);
- 4° d'aide à la vie quotidienne (toilettes d'hygiène, préparation des médicaments, accompagnement des personnes malades...);
- 5° de relais (entre les bénéficiaires et les autres intervenants, des bénéficiaires avec le monde extérieur et compte rendu des observations sous forme orale ou écrite);
- 6° d'organisation (déterminer les priorités, planifier le travail).



LAURENT, AIDE FAMILIAL ET TUTEUR

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

La **TUTRICE** est une aide familiale, confirmée dans sa compétence (qui détient déjà quelques années d'expérience professionnelle au sein du service), qui s'occupe d'une personne nouvellement engagée dans le service.

La tutrice accompagne cette nouvelle aide familiale, en la conseillant et en partageant ses expériences acquises et ses compétences.

Le tutorat est une occasion unique pour l'aide familiale de développer une nouvelle facette de sa profession :

- › valoriser son expérience;
- › transmettre le goût et la passion du métier;
- › partager son savoir, son savoir-faire et son savoir-être;
- › favoriser la réflexion autour du métier.

Depuis 2009, la **RÉGLEMENTATION** encourage le tutorat puisque la formation des aides familiales expérimentées qui encadrent les aides familiales nouvellement engagées est reconnue.

LAETITIA, ASSISTANTE SOCIALE

“Les aides familiales sont mes yeux et mes oreilles sur le terrain.”



Le **TRAVAILLEUR SOCIAL** évalue les besoins du bénéficiaire et de son entourage, réalise le plan d'aide, organise la prise en charge et l'évalue régulièrement.

Il gère l'équipe des aides familiales, la dynamise et la soutient.

CHRISTELLE, ASSISTANTE SOCIALE

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

FONCTIONS DE L'AIDE FAMILIALE

Deux principes fondamentaux sont à rappeler :

- › l'aide familiale exerce sa fonction au sein d'un service;
- › le travailleur social supervise l'aide familiale.

L'aide familiale est intégrée dans le travail social. Elle est engagée par un service agréé d'aide aux familles et aux personnes âgées et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci. La mission de l'aide familiale s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. L'aide familiale peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et joue un rôle important de prévention.

La spécificité de la fonction d'aide familiale s'explique par le fait qu'elle intervient :

- › sur un plan individuel : vis-à-vis de la personne aidée;
- › sur un plan collectif : vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en apportant une aide concrète organisée et soutenue par la collectivité; l'aide familiale est un agent d'intégration et d'aide qui agit au nom d'un service soutenu par la collectivité et les pouvoirs publics;
- › sur un plan préventif : par son rôle éducatif, par son observation, sa capacité de repérer et de signaler les situations à risques;
- › sur un plan curatif : par son rôle éducatif, sanitaire, d'aide relationnelle et sociale à la vie journalière.





MARIE, 80 ANS, BÉNÉFICIAIRE

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



ELISE, AIDANT PROCHE

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

DANS LE CADRE DE L’INTERVENTION AUPRÈS DES FAMILLES

L’aide familiale est appelée à intervenir dans les familles, auprès des personnes âgées, malades ou handicapées en difficulté pour accomplir tous les actes de la vie quotidienne. Son rôle social est de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

L’AIDANT PROCHE, DÉFINITION DE L’ASBL “AIDANTS PROCHEs”

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

L’AIDANT PROCHE, DÉFINITION DU PROJET RÉGIONAL DE SOUTIEN AUX AIDANTS NATURELS DE LA MONTÉGÉRIE (CANADA), 2005

“L’aidant proche est une personne de l’entourage qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel, à titre non professionnel à une personne ayant une incapacité. L’aidant proche peut être un membre de la famille ou un ami qui accepte librement ce rôle”

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

L'ensemble des tâches réalisées contribue au bien-être quotidien des personnes et relève des domaines suivants :

A) AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE :

- › Accompagnement des enfants, des personnes âgées, malades ou handicapées.
- › Aide aux déplacements à l'extérieur.
- › Courses.
- › Entretien courant des pièces habitées et du linge.
- › Préparation des repas, etc.

B) RÔLE SANITAIRE :

Tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne.

C) RÔLE ÉDUCATIF :

- › Conseils d'hygiène de vie.
- › L'adaptation du logement.
- › Soutien des familles dans leur rôle éducatif.
- › Évaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien.

D) AIDE RELATIONNELLE :

- › Écoute.
- › Identification des difficultés.
- › Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie.
- › Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs.

E) AIDE SOCIALE :

- › Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget; cette aide est limitée à une aide immédiate de proximité.
- › Appel et orientation vers des services ou des organismes spécialisés.



BENOÎT, AIDE FAMILIAL

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



DANS LE CADRE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE

L'aide familiale s'intègre dans une équipe du service. Elle exerce sa fonction en étroite collaboration avec le travailleur social chargé de l'encadrer.

Dans l'intérêt de la personne, des collaborations se mettent en place avec les autres intervenants (aidant professionnel ou avec les personnes de l'entourage).

Une formation continuée est obligatoirement organisée pour améliorer et actualiser les connaissances professionnelles.

DES OUTILS POUR COMMUNIQUER

Stimuler et faciliter la communication entre tous les partenaires (bénéficiaires, aides familiales, assistantes sociales et autres intervenants du domicile) sont des objectifs prioritaires.

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

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

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

LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE

CHANTAL, AIDE FAMILIALE

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



MARIE, ASSISTANTE SOCIALE

"Il est indispensable de partager notre vécu dans la complémentarité de nos fonctions avec, au centre, notre intérêt commun, le bénéficiaire. La remise en question, la réflexion sur nos manières d'agir, sont indispensables pour que chacun se sente bien dans son action au quotidien. Cela peut sembler évident mais ce n'est pas toujours facile car les aides familiales sont en première ligne au domicile des bénéficiaires. Soutenir, aider, accompagner une personne et avoir du recul sur ce que l'on vit est parfois un exercice difficile. C'est pourquoi, il faut partager régulièrement son ressenti, exprimer ses difficultés, ses émotions, ses craintes. Que ce moment soit un endroit où chacun puisse s'exprimer, être entendu avec bienveillance."

JEAN-LUC, MÉDECIN GÉNÉRALISTE

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

GÉRALDINE ET BERNARD, ADMINISTRATEURS DE BIENS

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

QUELQUES MÉTIERS PRÉSENTS À DOMICILE :

aide ménagère, ergothérapeute, garde à domicile, infirmier, kinésithérapeute, médecin, ouvrier polyvalent...

DANS LE CADRE DU TRAVAIL EN INTERDISCIPLINARITÉ

Par son temps de présence auprès des familles, l'aide familiale constitue un relais privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemple : médecins, infirmières, kinés, diététiciens, aides ménagères, logopèdes, etc.).

Grâce à ses observations et à ses informations, elle est amenée à jouer un rôle important dans les réunions de coordination. Celles-ci permettent d'optimiser l'efficacité de l'aide et de décider de la conduite à suivre dans les situations plus lourdes ou plus complexes.



LA VISION DU MÉTIER D'AIDE FAMILIALE PAR LES AUTRES INTERVENANTS DU DOMICILE

PATRICK, MÉDECIN GÉNÉRALISTE

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

MARC, RESPONSABLE DE SERVICE

“Ces démarches réciproques nécessitent une connaissance, une reconnaissance et un respect mutuel, de telle sorte que chaque profession se sente en sécurité dans son identité. Chaque profession sera dès lors “l'ambassadrice” des autres métiers du domicile auprès des usagers.”

CÉCILE, ASSISTANTE SOCIALE

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



DANS LE CADRE DU TRAVAIL EN RÉSEAU

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

- › Services d'aide à la jeunesse.
- › Equipes S.O.S. Enfants.
- › Centres de médiation de dettes.
- › Centres de santé mentale.
- › C.P.A.S.
- › MR/MRS.
- › Hôpitaux.
- › AVJ/Handicapés.
- › Centres Jours.
- › Etc.

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

ANITA, RESPONSABLE DE SERVICE

“J'ai fait le choix d'engager un kiné-ergo au sein des services d'aide et de soins à domicile, pour les raisons suivantes : pour favoriser le maintien à domicile des bénéficiaires en agissant sur la sécurité et l'autonomie ; pour augmenter le bien-être des personnes aidées lors de la réalisation de gestes de manutention complexes ; pour être le garant des formations du personnel de 1^{ère} ligne tant au niveau des manutentions de charges et de malades qu'au niveau de la prévention des dorsalgies ; pour diminuer le risque, le nombre et les conséquences des accidents de travail ayant pour cause les gestes de manutention.”

VÉRONIQUE, TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL À L'ONE

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



SERGE, RESPONSABLE D'UN SERVICE SOCIAL

“Le travail en réseau, c'est avant tout une affaire de liens, d'acceptation de l'autre, de son point de vue singulier, nécessairement différent du mien puisqu'il perçoit la réalité sous un autre angle. Pour l'aide familiale, cet angle particulier, c'est celui de la personne qu'elle accompagne au quotidien, de ses difficultés vécues concrètement au jour le jour, de ses capacités parfois oubliées par d'autres intervenants. Ce regard est aussi une position éthique essentielle pour que le maintien à domicile reste bien une belle aventure, humaine avant tout !”

UNE INFIRMIÈRE À DOMICILE

“La collaboration au domicile entre l'infirmière et l'aide familiale est une chose importante pour le bénéficiaire et pour l'intervenant. C'est une entraide au quotidien pour la réalisation des soins à la personne et pour une aide dans les tâches journalières. Ceci dans le but de maintenir le bénéficiaire au domicile dans de bonnes conditions.”



DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. DANS LE CADRE DES CONTACTS DE L'AIDE FAMILIALE AVEC LA PERSONNE ET DE LA MISSION QUI LUI A ÉTÉ CONFIEE PAR LE SERVICE.

- a. Etre à l'écoute de la personne dans le but d'identifier les besoins de celle-ci et de les relayer auprès du travailleur social.
- b. Respecter la personne aidée.
 - > sa personnalité;
 - > son mode de vie et sa situation personnelle;
 - > ses convictions philosophiques et religieuses.
- c. Convenir avec la personne et le travailleur social des tâches et interventions permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de l'aide familiale).

L'aide familiale doit répondre aux besoins de la personne. Toutefois, elle n'a ni les moyens ni les compétences pour répondre à toutes les sollicitations.

Elle ne peut répondre à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, l'aide familiale ne peut dispenser aucun soin technique infirmier.

Le travailleur social définit les priorités en concertation avec la personne et l'aide familiale.

Régulièrement, l'intervention sera évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

L'aide familiale ne peut réaliser aucune intervention en dehors du cadre professionnel.

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide familiale est liée par un devoir de discrétion. Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de son contrat.

L'aide familiale est donc tenue d'observer la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'elle rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide familiale une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance. Cette faute peut entraîner une sanction disciplinaire.

Cependant, dans le contexte de l'aide à domicile, le partage d'informations avec d'autres professionnels tenus soit à un devoir de discrétion, soit au secret professionnel, est indispensable.

Toutefois, ce partage doit se limiter aux informations pertinentes et exclure toute entrave au respect de la confidentialité considérée comme un droit fondamental de la personne au respect de la vie privée.

Par conséquent, les intervenants doivent régulièrement s'interroger sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des personnes et sur ce qu'ils doivent garder pour eux.

Dans des situations mettant en péril l'intégrité du bénéficiaire, de son entourage et des intervenants (état de nécessité, devoir d'assistance à une personne en danger), l'aide familiale pourra divulguer l'information qu'elle détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

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

ELIANE, AIDE FAMILIALE

“Afin de rester professionnelle pendant plus de 40 ans, je me suis efforcée de respecter le devoir de discrétion. Cela n'a pas été facile tous les jours, par le fait que les atomes crochus sont très différents d'une famille à l'autre. Dire ce qui est nécessaire afin d'établir une relation de confiance et garder pour moi ce qui n'est pas important pour la qualité de l'aide apportée, a été une de mes priorités majeures pendant toutes ces années.”



L'AIDE FAMILIALE ET LE DEVOIR DE DISCRÉTION

(EXTRAIT DE L'ARTICLE “LE MÉTIER DE L'AIDE FAMILIALE VU PAR LE MONDE MÉDICAL” DU DOCTEUR PATRICK JADOULE, MÉDECIN GÉNÉRALISTE, PREMIER ECHELON, REVUE (CONTACT) N°111 (AVRIL-MAI-JUIN 2007))

Légalement, les aides familiales ne sont pas directement concernées par la loi sur le secret professionnel, avec toutes les implications pénales que cela peut avoir, mais elles sont tenues à un devoir de réserve, qui n'a que des implications civiles. Néanmoins, la jurisprudence considère qu'à partir du moment où elles échangent des informations avec un autre professionnel qui est lui, tenu au secret professionnel (par exemple, un travailleur social ou une infirmière, qu'il soit du même service ou pas), les aides familiales sont aussi concernées par la loi sur le secret professionnel. Mieux vaut donc considérer que l'on est toujours dans ce cas pour éviter de mauvaises surprises !



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

L'aide familiale doit nettement distinguer sa vie privée de son travail chez la personne aidée. Sa relation avec celle-ci sera donc strictement professionnelle.

Dès lors, l'aide familiale évitera d'évoquer sa vie privée et ce, en toute circonstance.

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

L'aide familiale n'a pas à divulguer les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si la personne a des observations à formuler quant aux prestations d'une autre aide familiale, elle doit les adresser au travailleur social et/ou au service.

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

h. Veiller à sa présentation à la fois parce qu'elle représente un service mais aussi pour pouvoir effectuer son travail avec facilité : tenue nette, vêtements confortables et chaussures adaptées.

2. DANS LE CADRE DE SES RELATIONS AVEC LE SERVICE.

- Connaître le fonctionnement du service et notamment son règlement de travail.
- Faire preuve d'esprit d'équipe.
- Informers le travailleur social des relations familiales ou affectives qui existent, ou qui pourraient exister entre elle et la personne aidée.
- Participer activement aux formations continuées organisées par le service.

3. DANS LE CADRE DE SES RELATIONS AVEC LES AUTRES INTERVENANTS.

- Identifier le rôle de chaque intervenant et des proches qui participent au maintien de la personne dans son milieu de vie.
- Respecter les actions de chacun.
- Favoriser le développement des collaborations.

AGNÈS, AIDE FAMILIALE

“Il y a de grands moments de récompense dans le travail, des sourires, des mercis, de longues poignées de main...”



CHANTAL, ASSISTANTE SOCIALE DE CPAS

“La présence d'une aide familiale dans une situation que j'ai en charge est un véritable soulagement. Je suis rassurée de savoir que mon usager n'est pas seul. Je suis confortée par le fait de savoir que sa détresse est prise en charge alors que je ne peux me rendre régulièrement à son domicile. L'aide familiale permet une réelle collaboration. On sait que la personne est accompagnée dans son quotidien. Le travail de l'aide familiale me permet d'avoir une proximité avec l'usager que je n'aurais pu envisager autrement. Je me rends compte que leur travail apporte un plus non négligeable dans la gestion de nos situations particulières et amène une complémentarité dans les rôles et les tâches de chacun des intervenants professionnels.”



DROITS DES AIDES FAMILIALES

LE SERVICE EST TENU DE VEILLER :

1. au respect de la législation et des statuts ;
2. au respect du travailleur et du contrat de travail (application de la réglementation du travail) ainsi que du statut de la fonction publique ;
3. à la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels ;
4. à la prévention et à la protection de l'aide familiale :
 - › par toute information utile et adéquate,
 - › par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail,
 - › en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée.
5. en appliquant l'arrêté du Gouvernement réglant l'agrément des services d'aide aux familles et des personnes âgées, pour un travail de qualité et répondre au mieux aux besoins réels des personnes, il est demandé de :
 - › respecter les normes d'encadrement (sur le plan de l'écoute, de soutien et de la disponibilité vis-à-vis des A.F.) ;
 - › organiser les temps de concertation : en individuel et en équipe d'aides familiales ; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des personnes, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs ;
 - › susciter et permettre la participation des A.F. aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service ;
 - › assurer une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un cours minimum par an de déontologie afin de garantir le professionnalisme de l'aide familiale.



YVES, ERGOTHÉRAPEUTE

“L'aide familiale repère les risques liés à l'environnement et me sollicite afin que je propose des solutions adéquates visant à promouvoir l'indépendance du bénéficiaire.”

UNE ÉQUIPE DE GARDES À DOMICILE

“Les fonctions des aides familiales et des gardes à domicile sont complémentaires. Avoir des contacts réguliers avec les aides familiales nous permet d'échanger des informations, des astuces qui seront bénéfiques au confort et au bien-être de la personne aidée.”

MARIE-HÉLÈNE, ASSISTANTE SOCIALE

“Accueillir et accompagner des stagiaires pour les services, c'est permettre une mise en pratique des notions théoriques reçues lors de la formation ; c'est une confrontation à la réalité du domicile ; c'est cerner toutes les facettes du métier avec ses exigences et ses limites.”



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

LE SERVICE EST TENU D'AVOIR UN PERSONNEL D'ENCADREMENT QUI :

- › a une connaissance du rôle et du travail de l'A.F.
- › informe l'A.F. des modalités du plan d'aide conclu avec l'utilisateur ; détermine les tâches à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe.
- › associe l'A.F. aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions.
- › évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions d'A.F. et/ou de visites à domicile.
- › organise la grille horaire, établit l'équilibre de la charge au sein de l'équipe et répartit équitablement les cas urgents.
- › respecte et considère l'A.F. comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe.

CHEZ LA PERSONNE AIDÉE, L'AIDE FAMILIALE A DROIT :

1. au respect et à la considération ;
2. au respect de ses limites ;
3. à des conditions de travail convenables ;
4. à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.
Dans le cas contraire, l'A.F. a la possibilité d'interpeller le service.



POUR DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES OU POUR COMMANDER DES EXEMPLAIRES DE LA BROCHURE DU STATUT OFFICIEL DE L'AIDE FAMILIALE :

ASSOCIATION DES SERVICES D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES ÂGÉES – AsSAF

Secrétariat :
Avenue Adolphe Lacombé, 69-71 bte 7
1030 Bruxelles

Tél. 02/735.24.24
Fax 02/735.85.86
secretariat@fasd.be



COORDONNÉES DES FÉDÉRATIONS DES SERVICES AGRÉÉS D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES ÂGÉES EN RÉGION WALLONNE :

LA FÉDÉRATION DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE (F.A.S.D.)
Avenue Adolphe Lacombé 69-71, bte7
1030 BRUXELLES

Tél. 02.735.24.24
Fax 02.735.85.86
secretariat@fasd.be
www.fasd.be



LA FÉDÉRATION DES EMPLOYEURS DES SERVICES D'AIDE À DOMICILE (F.E.S.A.D.)
Rue de la Tour 10
5380 NOVILLE-LES-BOIS

Tél. 081.31.27.26
Fax 081.31.27.81
secretariat@fesad.be
www.fesad.be



LA FÉDÉRATION DES CENTRALES DE SERVICES À DOMICILE (F.C.S.D.)
Place Saint-Jean 1-2
1000 BRUXELLES

Tél. 02.515.02.08
Fax 02.515.18.69
csd@mutsoc.be
www.fcsd.be



LA FÉDÉRATION DES C.P.A.S. DE L'UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE (U.V.C.W.)
Rue de l'Etoile, 14
5000 NAMUR

Tél. 081.24.06.11
Fax 081/24.06.10
commune@uvcw.be
www.uvcw.be

