

Annex II

Statut Aide familial

Statut Aide ménager

I Fonction de l'Aide familialI Fonction de l'Aide ménager

1. Dans le cadre de l'intervention auprès des familles

1. Dans le cadre de l'intervention auprès des familles

L'aide familial est appelé à intervenir dans les familles, auprès des personnes souffrant d'une déficience mentale ou psychique, 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'aide familial est intégré dans le travail social. Il est engagé par un service agréé d'aide à domicile et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci. La mission de l'aide familial s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. L'aide familial peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et joue un rôle important de prévention.

La spécificité de la fonction d'aide familial s'explique par le fait qu'il 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 familial est un agent d'intégration et d'aide qui agit au nom d'un service soutenu par la collectivité et les pouvoirs publics.

L'aide ménager est appelé à intervenir dans les familles, auprès des personnes souffrant d'une déficience mentale ou psychique, des personnes âgées, malades ou handicapées en difficulté pour accomplir l'entretien courant des pièces d'habitation normalement habitées afin de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

L'aide ménager est intégré dans le travail social. Il est engagé par un service agréé d'aide à domicile et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci. La mission de l'aide ménager s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. L'aide ménager peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et joue un rôle important de prévention.

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

- sur un plan préventif : par son observation, sa capacité de repérer et de signaler les situations à risques.

- *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.

L'ensemble des tâches réalisées contribuent 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, à titre complémentaire, 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;
 - Evaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien.
- d) Aide relationnelle :
- Ecoute;
 - Identification des difficultés;
 - Soutien du maintien de l'autonomie, par la présence, le dialogue;
 - 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; la durée de détention par l'aide familial d'un bien ou d'une somme d'argent appartenant à la personne aidée ne peut, en aucun cas, dépasser la durée de la prestation relative à cette somme d'argent ou à ce bien.
 - Appel et orientation vers des services ou des organismes spécialisés en collaboration avec l'assistant social.

2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide familial s'intègre dans l'équipe du service. Il exerce sa fonction en étroite collaboration avec le travailleur social chargé de l'encadrer. Dans l'intérêt de la personne, des collaborations se recherchent avec les autres intervenants (aidant professionnel ou avec les personnes de l'entourage).

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

- a) Aide à la vie quotidienne :
- Entretien courant des pièces habitées;
 - Courses, raccommodage, lessive, repassage, si l'état du bénéficiaire le requiert et avec l'accord préalable du responsable d'équipe.
- b) Rôle sanitaire :
- Tâches d'entretien liées à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne, à l'exception de l'hygiène personnelle.
- c) Aide relationnelle :
- Ecoute;
 - Soutien du maintien de l'autonomie par la présence, le dialogue, .

2. Dans le cadre du travail en équipe

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

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des familles, l'aide familial 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, il est amené 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.

4. 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;
- équipe S.O.S. Enfants;
- centre de médiation de dettes;
- centre 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 familial qui doit être considéré comme un partenaire à part entière des autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation d'un projet commun.

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des familles, l'aide ménager constitue un relais privilégié vers le service.

II Accès à la profession d'aide familial

1. Connaissances

L'exercice de la fonction requiert :

1.1. D'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familial certifiant qu'une des formations reconnues par les Ministres de l'Aide aux personnes a été suivie.

A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour améliorer et actualiser les connaissances professionnelles.

Ces formations doivent permettre à l'aide familial d'acquérir des 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 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).

1.2. D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial délivré par les Ministres de l'Aide aux personnes.

2. Capacités

L'aide familial 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 intérioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

II Accès à la profession d'aide ménager

1. Connaissances

Une formation continuée est obligatoirement organisée pour améliorer et actualiser ses connaissances professionnelles visées au point I, 1.

2. Capacités

L'aide ménager doit démontrer des capacités :

- à communiquer et à participer activement aux réunions de coordination;
- à collaborer à un travail en équipe;
- 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 intérioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

III Aspects de déontologie

1. Dans le cadre des contacts de l'aide familial avec la personne et de la mission qui lui a été confiée 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.*

Il faut respecter notamment :

- sa personnalité;
- son mode de vie et sa situation person.;
- 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 familial).

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

Il ne peut modifier son horaire sans l'accord du service. Il ne peut répondre à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, l'aide familial ne peut dispenser aucune prestation relevant de l'art infirmier.

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

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

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

III Aspects de déontologie

1. Dans le cadre des contacts de l'aide ménager avec la personne et de la mission qui lui a été confiée par le service,

a. *Etre à l'écoute de la personne* dans le but d'identifier les difficultés de celle-ci et de les relayer auprès du travailleur social.

b. *Respecter la personne aidée.*

Il faut respecter notamment :

- 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 ménager).

L'aide ménager doit répondre aux besoins de la personne.

Il ne peut modifier son horaire sans l'accord du service. Il ne peut répondre à des demandes qui ne sont pas de sa compétence.

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

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

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

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide familial est lié par un devoir de discrétion. Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de la relation de travail. L'aide familial est donc tenu d'observer la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide familial 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 familial pourra divulguer l'information qu'il

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide ménager est lié par un devoir de discrétion. Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de la relation de travail. L'aide ménager est donc tenu d'observer la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide ménager 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 ménager pourra divulguer l'information qu'il

détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

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

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

L'aide familial 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 familial 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 familial 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'un autre aide familial, elle doit les adresser au travailleur social et/ou au service.

g. Ne pas tirer parti de l'exercice de sa fonction : l'aide familial ne peut agir directement comme intermédiaire en ce qui concerne le règlement financier entre le service et la famille ou la personne aidée. Il ne peut accepter ni gratification, ni cadeau.

h. L'aide familial veillera à sa présentation à la fois parce qu'il représente un service mais aussi pour pouvoir effectuer son travail avec facilité : tenue nette, vêtements confortables et chaussures adaptées. Il veillera à porter les vêtements et accessoires de protection adéquats (gants, masques, tablier...) ainsi qu'une carte de présentation.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service.

L'aide familial s'engage à :

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

3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants.

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

détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

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

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

L'aide ménager 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 ménager 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 ménager 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'un autre aide ménager, elle doit les adresser au travailleur social et/ou au service.

g. Ne pas tirer parti de l'exercice de sa fonction : l'aide ménager ne peut agir directement comme intermédiaire en ce qui concerne le règlement financier entre le service et la famille ou la personne aidée. Il ne peut accepter ni gratification, ni cadeau.

h. L'aide ménager veillera à sa présentation à la fois parce qu'il représente un service mais aussi pour pouvoir effectuer son travail avec facilité : tenue nette, vêtements confortables et chaussures adaptées. Il veillera à porter les vêtements et accessoires de protection adéquats (gants, masques, tablier...) ainsi qu'une carte de présentation.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service.

L'aide ménager s'engage à :

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

3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants.

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

IV Droits des aides familiaux

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 familial :
 - par toute information utile et adéquate,
 - par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail, et du matériel de protection;
 - en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée;
5. en appliquant le présent arrêté, 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 familiaux; 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 familial;
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 du bâtiment...

IV Droits des aides ménagers

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 ménager :
 - par toute information utile et adéquate,
 - par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail, et du matériel de protection;
 - en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée;
5. en appliquant le présent arrêté, 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.M.),
 - organiser les temps de concertation : en individuel et en équipe; 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;
 - 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 ménager;
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 du bâtiment...

Le service est tenu d'avoir un personnel d'encadrement social 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'usager; 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.
- vérifie la qualité et la sécurité des conditions de travail.

- 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 familial 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;
 5. à travailler dans un environnement répondant aux normes minimales de salubrité et de sécurité.
- Dans le cas contraire, l'A.F. a la possibilité d'interpeller le service et le service a le devoir d'y fournir une réponse adéquate.

V Le statut de l'aide familial est applicable à l'aide senior

Définition de l'aide senior

L'aide Senior n'est qualifié que pour aider les personnes ayant atteint l'âge de 60 ans minimum, les personnes adultes reconnues handicapées de manière permanente et définitive à 66 % au moins et dont la preuve est apportée au moyen de l'une des attestations reconnues par l'administration, les familles ayant à charge une personne adulte reconnue handicapée de manière permanente et définitive à 66 % au moins et dont la preuve est apportée au moyen de l'une des attestations reconnues par l'administration.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Collège réuni du 25 octobre 2007 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide à domicile.

Pour le Collège réuni :

Les Membres du Collège réuni, compétents pour la Politique de l'Aide aux personnes,
E. HUYTEBROECK
P.SMET

Le service est tenu d'avoir un personnel d'encadrement qui :

- a une connaissance du rôle et du travail de l'aide ménager
- informe l'aide ménager des modalités du plan d'aide conclu avec l'usager; détermine les tâches à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe.
- associe l'aide ménager aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions.
- évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions des aides ménagers et/ou de visites à domicile.
- vérifie la qualité et la sécurité des conditions de travail.

- 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'aide ménager comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe.

Chez la personne aidée, l'aide ménager 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.
 5. à travailler dans un environnement répondant aux normes minimales de salubrité et de sécurité.
- Dans le cas contraire, l'aide ménager a la possibilité d'interpeller le service.