

Les cahiers de l'Interfédé



Référentiels de compétences transversales préparatoires aux métiers de services aux personnes



n°22

> Décembre 2015

Table des matières

Introduction

1. Le projet « référentiel de formation », porté par l'Interfédé	3
2. La méthodologie référentielle	8
3. Compétences transversales et compétences métiers	10
4. Glossaire	12

Les Référentiels de compétences transversales préparatoires aux métiers de SERVICES AUX PERSONNES

1. Le référentiel métier/compétences	17
Les Activités-clés du métier	17
Détails des compétences transversales	19
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale »	19
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales visant à développer l'« autonomie professionnelle »	20
Détails des Activités-clés cœur de métier	22
2. Le référentiel de formation	29
› Les unités d'acquis d'apprentissage	29
› Détails des unités d'acquis d'apprentissage	31
3. Le référentiel d'évaluation	33
4. Bibliographie	39



Introduction

1. Le projet « référentiel de formation » porté par l'Interfédé



Référentiels métier/compétences,
de formation et d'évaluation

Il était une fois... un projet commun

C'est en décembre 2011 que l'Interfédé s'est lancée dans l'aventure de produire des référentiels métier/compétences, de formation et d'évaluation. Ce projet d'envergure trouve sa source dans la volonté d'offrir aux stagiaires des parcours de formation qui soutiennent leur insertion dans l'emploi, leur émancipation et leur développement personnel. Cette ambition suppose que l'offre de formation des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)¹ soit la plus claire possible notamment en termes de filière (à quel métier ou partie de métier prépare une formation ? Quelles compétences le stagiaire peut-il développer au cours de cette formation ? Pourra-t-il acquérir les prérequis nécessaires pour s'inscrire auprès d'un autre opérateur?...); cette clarté devant également permettre de soutenir des passerelles vers d'autres opérateurs de formation tels que le Forem, l'Ifapme, la Promotion sociale... Elle implique également d'utiliser des outils pertinents reconnus par tous. En ce sens, ces référentiels produits par le secteur pourront alimenter les travaux du Service francophone des métiers et des qualifications, le SFMQ², chargé de la production de profils métier et de formation de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle pour la Belgique francophone.

La démarche référentielle permet de fixer des balises communes tout en laissant aux opérateurs le soin de définir sur cette base les modalités de mise en œuvre et d'utilisation. En effet, pour les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, les actions de formation ne se limitent pas à l'acquisition de compétences techniques professionnelles. Elles englobent toute une série de compétences dites « non techniques » de l'ordre « des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle », les compétences transversales.

Par la suite, il est nécessaire de permettre aux opérateurs de garder la main sur leurs méthodes pédagogiques. Les parcours de formation demandent que soient adaptées les méthodes pédagogiques différenciées pour leur donner les meilleures chances d'acquérir les compétences visées. (Extrait du descriptif du projet)

Ce projet se déploie dans un contexte où les politiques, qu'elles soient européennes ou régionales, encouragent l'acquisition de compétences tout au long de la vie et la transparence des certifications³. Ces enjeux ne sont pas minces pour les publics qui fréquentent les CISP et aussi pour les centres. Si l'approche par compétences permet une meilleure lisibilité et structuration de l'offre de formation que ce soit chez l'opérateur lui-même ou entre opérateurs, si elle offre à terme une opportunité de reconnaissance des acquis en formation, elle pourrait aussi conduire à une standardisation des

¹ En juillet 2013, un nouveau décret est voté. Il rebaptise les EFT (Entreprise de formation par le travail) et les OISP (Organisme d'insertion socioprofessionnelle) en CISP (Centre d'insertion socioprofessionnelle). Cette nouvelle appellation sera utilisée dans ce document.

² www.sfmq.be

³ Pensons notamment au Cadre francophone des certifications.

formations et à une perte de liberté pédagogique, voire un recentrage sur l'objectif d'insertion professionnelle au détriment de la dimension sociale pourtant indispensable au regard du profil des publics des CISP et de leurs missions. Le secteur est attentif à ces enjeux. Une note d'orientation politico-pédagogique sur la place et l'usage des référentiels dans le secteur a été adoptée par le Conseil d'administration de l'Interfédéré⁴.

Conscient de ces enjeux, attentif à rencontrer au mieux les besoins des stagiaires et des professionnels et à déployer une offre de formation de qualité, cela fait quelques années déjà que le secteur s'est engagé de façon critique dans la voie de l'approche par compétences, que ce soit à travers des initiatives qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis en formation⁵, à la validation des compétences⁶, à la construction de filières de formation⁷, à la construction de référentiels⁸...

Le projet « Référentiel de formation » est aussi une opportunité de travailler ensemble, au niveau de l'Interfédéré, sur cette problématique. Il a pu être mené grâce à un financement spécifique de la Wallonie⁹. Il a connu deux phases.

Une première phase, de 2011 à 2013, a débouché sur la publication de six¹⁰ référentiels métiers (commis de cuisine, commis de salle, vendeur/ vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB¹¹, ouvrier/ouvrière semi qualifié/e en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil) et un référentiel de formation et des grilles d'évaluation pour l'orientation socioprofessionnelle.

La seconde phase, de 2014 à 2015, a été menée selon les mêmes modalités organisationnelles et méthodologiques et sur deux axes de travail. Le premier axe : poursuivre la production de référentiels de formation pertinents pour des filières professionnalisantes^{12,13} organisées dans le secteur. Le second axe : ouvrir le chantier des compétences en lecture, écriture, calcul nécessaires à l'exercice d'un métier.

Les filières concernées par ces travaux sont : les métiers du bâtiment (dans le secteur de la maçonnerie, du parachèvement et de la menuiserie), le secteur du nettoyage (technicien/technicienne de surface) et les filières de formation de service aux personnes (centrés sur les compétences transver-

sales préparatoires aux métiers d'aide-soignant/soignante, aide-ménager/ménagère et accueil de l'enfance) qui n'ont pas développé de partenariat avec la promotion sociale et enfin le maraîchage biologique.

En ce qui concerne les métiers du bâtiment, compte tenu du fait que les centres qui organisent ces filières ont des pratiques qui concernent plusieurs métiers, nous avons décliné les référentiels pour les métiers d'aide-maçon/aide-maçonne (maçonnerie), peintre (parachèvement) et aide-menuisier/aide-menuisière (menuiserie) ainsi qu'un référentiel des compétences techniques transversales aux métiers du bâtiment comprenant trois Activités-clés: adopter un comportement professionnel, maîtriser les techniques générales et gérer la logistique de base. Cette mise en avant des compétences techniques transversales est notamment intéressante pour des centres qui organisent des filières de formation de base préparatoires à ces métiers.

4 Le document est disponible sur le site de l'Interfédéré, www.interfedere.be.

5 La fédération AID est par exemple investie depuis de nombreuses années dans des projets qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis entre opérateurs de formation que ce soit le projet Equal Valid (2001-2004), Thésée (2005-2008), 2PFIP (2009-2011), Ecvet in Progress (2011-2013).

6 La fédération ALEAP et le Consortium de Validation des compétences ont publié fin 2013 un guide méthodologique visant à soutenir la validation des compétences dans le parcours de formation des stagiaires qui le souhaitent ; l'EFT T'Event est agréé centre de validation des compétences pour Auxiliaire technique de spectacle et Technicien des arts de la scène et de l'évènement - www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm.

7 Module de formation « Filière et passerelle » proposé dans le programme formation de l'Interfédéré.

8 Notamment par la participation aux travaux du SFMQ : www.sfmq.cfwb.be.

9 Le projet a été soutenu par le ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle de la Wallonie.

10 Les métiers ont été choisis par le secteur sur base des priorités visées par la Direction politique régionale c'est-à-dire au moins 2 métiers relevant du développement durable et de la filière orientation.

11 Performance énergétique des bâtiments. Le Certificat PEB est un document obligatoire qui permet d'établir une image de la performance énergétique d'un logement dans des conditions standardisées d'utilisation et de climat. Ce document est obligatoire pour la vente et la location des bâtiments résidentiels existants en Wallonie.

12 Le décret de juillet 2013 précise que les formations organisées par le secteur sont définies selon trois catégories : les formations professionnalisantes (relatives à un métier), les formations de base et l'orientation.

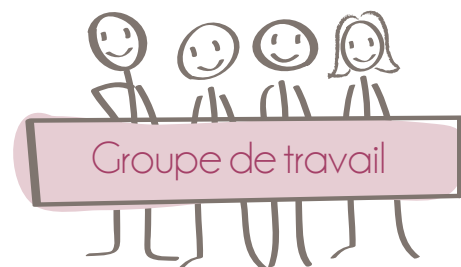
13 Nous avons choisi de travailler sur des métiers ou parties de métier qui offrent une insertion professionnelle effective et qui ont un sens au niveau de la dimension émancipatrice du métier.

Le second chantier concerne d'une part la production d'une grille générique qui permettra d'identifier les « savoirs de base¹⁴ en situation professionnelle ». Elle a été élaborée à partir du référentiel du commis de cuisine et peut être utilisée pour n'importe quel métier. Cette grille est complémentaire aux référentiels de formation liés à un métier, mais également aux cadres et outils propres des centres pour travailler les savoirs de base. L'identification des savoirs de base nécessaires à l'exercice d'un métier n'a donc pas été réalisée de façon systématique et harmonisée dans les différents référentiels. Ce chantier concerne d'autre part la production d'un document-ressource présentant des cadres de références ou de référentiels autour des savoirs de base. Neuf ressources issues ou non de notre secteur sont répertoriées et présentées selon une grille commune.

Un objectif ambitieux !

La finalité du projet « *concerne la conception, le développement et l'appropriation de référentiels de formation par les opérateurs CISP, en vue de créer des outils communs et mutualisés qui pourront être plus largement partagés dans l'ensemble du secteur, et cela en suivant une méthodologie référentielle respectueuse des spécificités du secteur* ». Les référentiels intègrent les valeurs propres au secteur par la déclinaison des compétences nécessaires à garantir l'autonomie et l'émancipation des stagiaires.

Ils devront également être en cohérence avec les contextes légaux et institutionnels actuels (SFMQ, nouveau décret CISP...). Notons que le nouveau décret prévoit que le centre doit définir les objectifs de la filière en termes de connaissances, de compétences et de comportements socioprofessionnels en regard des référentiels du SFMQ ou de l'Interfédé¹⁵.



Nos compétences comme point d'appui

La production des référentiels a été réalisée par des groupes de travail portant chacun sur un métier, qui se sont réunis chacun au cours de maximum 10 journées. Chaque groupe de travail a été animé par un/e animateur/animateur. Tous les animateurs méthode ont participé à une formation commune qui leur a permis de s'approprier une même méthodologie de travail qui s'appuie à la fois sur la méthodologie Thésée et sur les outils méthodologiques du SFMQ, et de se doter de points de repère communs. L'ensemble du processus méthodologique a été chapeauté par une experte méthode, c'est-à-dire une personne ressource garante de la cohérence méthodologique pour l'ensemble des groupes de travail et responsable de la production finale. Un appel d'offres a été fait pour chacune des fonctions : auprès d'opérateurs de formation compétents en matière de méthodologie référentielle pour la fonction d'expert méthode et auprès des CISP pour la fonction d'animateur méthode et la participation aux groupes de travail. Les personnes et institutions qui ont participé à la production de ce référentiel sont répertoriées en 4^e page de couverture.

L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique¹⁶ et le suivi opérationnel par la coordination pédagogique de l'Interfédé. Chaque groupe de travail a œuvré selon le même schéma et a abouti à la production de trois référentiels, un référentiel métier/compétences, un référentiel de formation et un référentiel d'évaluation. Dans la seconde phase du projet, tous les groupes n'ont pas produit de référentiel d'évaluation. C'est notamment le cas pour les référentiels de l'aide-menuisier/aide-menuisière.

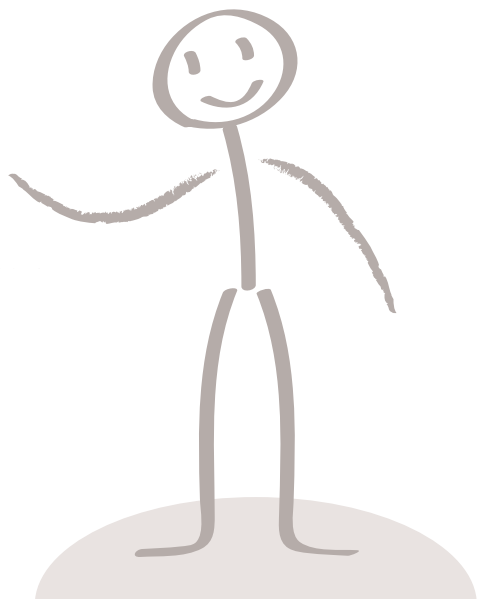
¹⁴ Les savoirs généraux de base sont : l'expression orale, l'expression écrite, la lecture, le calcul, l'espace et le temps.

¹⁵ Article 9, 4^e et Article 15, 7^e et 8^e du décret du 13 juillet 2013.

¹⁶ La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire du CA de l'IF pour chacune des fédérations qui constituent l'Interfédé.

Dans la première phase du projet, des rencontres entre animateurs méthode ont permis de croiser les difficultés et les acquis, mais aussi de travailler sur les compétences transversales sociales et professionnelles spécifiques aux formations proposées en CISP. Cette clarification est importante pour le secteur. En effet, ces compétences sont essentielles dans le parcours de formation des stagiaires dans le sens où elles soutiennent à la fois l'intégration sociale, mais également l'intégration professionnelle. Souvent évoquées, elles restaient pourtant relativement peu explicites. La confrontation entre animateurs méthode et au sein des groupes de travail a permis d'élaborer une proposition de formulation de celles-ci qui ne demandent qu'à être confrontées avec les pratiques d'autres CISP. Ce travail n'a pas été modifié suite à la deuxième phase des travaux. Il est donc repris à l'identique dans les Référentiels publiés en 2013.

Ces référentiels ne constituent pas une fin en soi et ne demandent qu'à être enrichis des pratiques des professionnels et des équipes. Au final, c'est près de 100 travailleurs et travailleuses engagés dans près de 50 centres et fédérations du secteur qui se sont impliqués directement dans ce projet, sans compter les équipes qui les ont soutenus et avec lesquelles les travailleurs ont confronté leur réflexion tout au long de la démarche.



Un chemin à poursuivre

Pour la majorité des participants, l'expérience a permis de prendre connaissance par la pratique de la méthodologie référentielle, mais aussi d'en mesurer les limites, les exigences et les atouts.

En 2013, plusieurs ont manifesté le souhait de continuer à travailler ensemble notamment pour confronter ces productions avec les programmes/outils déployés dans leur filière. C'est ainsi que les participants au groupe de travail référentiel pour les métiers des parcs et jardins ont produit des outils pédagogiques et des outils d'évaluation des apprentissages des stagiaires liés aux référentiels. Et que des participants au groupe de travail référentiel commis de cuisine ont partagé leurs outils et grilles d'évaluation en lien avec ce référentiel.

D'autres ont vivement souhaité que d'autres groupes de travail soient initiés sur d'autres métiers. Ce qui fut le cas pour quelques filières.

Ce travail n'est qu'une étape dans un processus long d'appropriation d'une démarche par des opérateurs de formation, appropriation qui se pense au service des stagiaires et en cohérence avec les options et valeurs du secteur. Ainsi, la question de l'évaluation des apprentissages reste centrale: quels processus et outils d'évaluation déployer en cohérence avec nos options pédagogiques de formation par le travail ou par l'expérience, dans une perspective émancipatrice ?

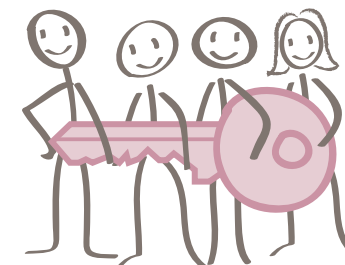
Ces référentiels sont des points d'appui communs pour enrichir les dispositifs de formation. À eux seuls, ils ne suffisent pas à construire une offre de formation. Ils offrent aux centres qui le souhaitent des points de repères pour formuler/enrichir leur action de formation et leurs méthodologies et outils d'évaluation. En ce sens, ils ont pour ambition de soutenir la cohérence des offres les unes par rapport aux autres, en ce compris avec des opérateurs partenaires dans le respect de l'autonomie de chacun.

L'action continue...

Démarche commune aux groupes de travail

Dans un esprit d'écoute, de confrontation, d'aller/retour sur l'expérience...

1. Se procurer ou produire sur base des références existantes et l'expérience des participants, un **référentiel métier/compétences**. Les sources pour la production de ce référentiel sont le Consortium de validation des compétences, la CCPQ, le SFMQ...
2. Identifier les **Activités-clés** du métier, les **compétences**, les **ressources** (aptitudes : savoir-faire et savoir-faire comportementaux ; savoirs) et le niveau de responsabilité, d'autonomie et de complexité du travail.
3. **Déterminer les compétences et les ressources qui feront l'objet de la formation**. En effet, toutes les compétences ne peuvent s'acquérir en formation.
4. Sur cette base, définir les **Unités d'acquis d'apprentissage**. Celles-ci peuvent soit correspondre à une/des Activités-clés soit correspondre à des regroupements de plusieurs activités complémentaires. Le lien entre les Activités-clés et les Unités d'acquis d'apprentissage est présenté dans un tableau de correspondance.
5. Pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, formuler l'**objectif de la formation** c'est-à-dire le comportement précis observable que le stagiaire sera capable d'exercer au terme de l'Unité d'acquis d'apprentissage.



6. **Structurer l'Unité d'acquis d'apprentissage en séquences de formation** et traduire les compétences et ressources en objectifs spécifiques (les compétences visées dans la séquence) et objectifs opérationnels (les ressources à mobiliser) sous la forme d'un énoncé.
7. Enfin, pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, créer **une épreuve d'évaluation**. Définir les modes de contrôle (le lieu de l'épreuve, en situation réelle ou reconstituée), les modalités de l'épreuve (la tâche à réaliser, les conditions de réalisation, la durée et les contraintes) et déterminer les modalités d'évaluation (les critères, les indicateurs et les niveaux de réussite).
8. Enfin relire le tout et **se féliciter** du travail réalisé ensemble !

La problématique **des compétences transversales** professionnelles aux différents métiers et des compétences transversales sociales a émergé dans chaque groupe de travail. Elle a fait l'objet d'une réflexion par groupe et transversale aux groupes via les animateurs-méthode et l'experte méthode.

2. La méthodologie référentielle

La démarche référentielle est une méthodologie basée sur l'approche par compétences. Elle permet de valoriser les compétences des personnes en formation grâce à la reconnaissance de leurs acquis que ce soit dans l'emploi ou dans leur parcours de formation. La reconnaissance des acquis est également utilisée comme un outil afin de favoriser la construction de passerelles entre différentes actions de formation, soit chez un seul opérateur soit entre plusieurs opérateurs de formation.

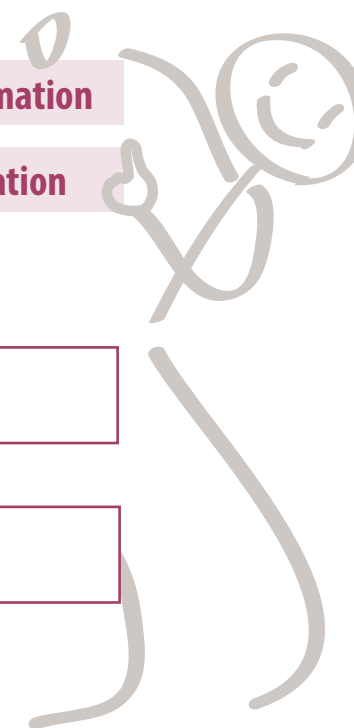
Elle consiste en une mise en concordance entre la sphère du travail et celle de la formation.

L'approche par compétences se base sur l'analyse des situations de travail dans lesquelles seront appelés à travailler les stagiaires afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables pour les mettre en œuvre dans des activités d'apprentissages.

Logique MÉTIERS



Logique FORMATION



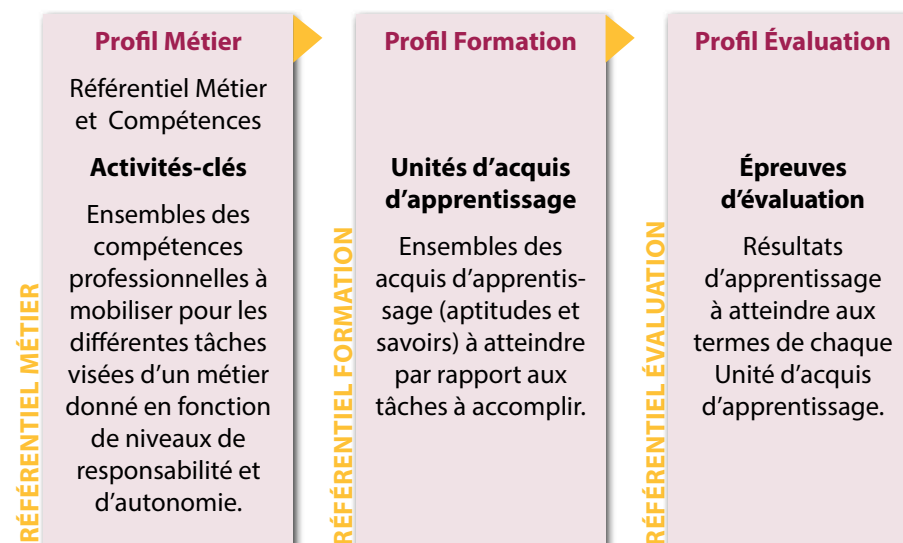
- › **LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER/COMPÉTENCES** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées¹⁷.
- › **LE RÉFÉRENTIEL FORMATION** définit les Unités d'acquis d'apprentissage associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).
- › **LE RÉFÉRENTIEL ÉVALUATION** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Deux types de méthodologie référentielle ont été utilisés dans le cadre des groupes de travail :

- › la méthodologie Thésée¹⁸,
- › la méthodologie propre au nouveau Service francophone des Métiers et des Qualifications – SFMQ.

Ces dernières sont très proches et complémentaires. Elles se fondent sur les mêmes principes et ont permis de rester dans le cadre des différentes directives tant belges qu'européennes prônant le « Lifelong Learning » c'est-à-dire le développement de l'apprentissage tout au long de la vie.

Articulation et synthèse de la méthode référentielle¹⁹ versus SFMQ



¹⁷ Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'IFAPME, le Consortium de validation des compétences...

¹⁸ Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, Le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et des passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique « publications et productions ».

¹⁹ Voir « Guide méthodologique des filières et des passerelles » rubrique « publications et productions » www.aid-com.be.

3. Compétences transversales et Compétences métiers

Les compétences métiers se répartissent entre **compétences techniques** (qui relèvent des savoir-faire techniques et cognitifs et des savoirs c'est-à-dire des connaissances) et **compétences non techniques** (qui relèvent des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle) directement liées au métier (ensemble des compétences se retrouvant au cœur des Activités-clés de chaque métier) qui se nomment également compétences transversales métiers.

Les compétences transversales sont communes à plusieurs situations professionnelles. Elles contribuent au développement du « savoir agir » en situations professionnelles, mais aussi personnelles (on parlera ici de compétences transversales sociales) et s'inscrivent dans le double objectif poursuivi par les opérateurs ISP :

- › permettre à chaque stagiaire de progresser dans son parcours de formation professionnelle en développant son autonomie professionnelle
- › soutenir sa participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique en général en développant son autonomie sociale.

Les actions de formation centrées sur les compétences leur permettant de réaliser un ensemble de démarches facilitant « le chemin vers l'emploi » relèvent de cette catégorie. Ces compétences transversales sociales relèvent des « compétences clés » ciblées par l'Union européenne qui les définit comme étant « *celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi* ».

À noter que les compétences sont articulées entre elles. En effet, nombre d'entre elles se recoupent et sont étroitement liées : les aptitudes essentielles dans un domaine donné vont renforcer les compétences nécessaires dans un autre.

C'est sur base de cette définition que les différents groupes ont travaillé afin de préciser les compétences transversales visant au développement tant de l'autonomie sociale que de l'autonomie professionnelle des stagiaires en fonction de leurs caractéristiques et besoins individuels.

Ces compétences transversales sociales seront donc à travailler en regard des compétences inhérentes aux différents métiers visés en fonction des groupes et des individus participant au processus de formation. Il relèvera de la tâche des formateurs et de l'équipe pédagogique de déterminer lesquelles de ces compétences transversales favorisant l'autonomie sociale devront être abordées et travaillées au long de la formation pour chacun des stagiaires.

Les compétences transversales « métier », favorisant quant à elle l'autonomie professionnelle, seront intégrées tout au long de la formation au cœur des différentes Unités d'acquis d'apprentissage visées en fonction de leur pertinence.

C'est pourquoi, au début de chaque référentiel de compétences « métier » précisant les Activités-clés cœur de métier, les compétences transversales seront détaillées. Celles-ci sont communes à l'ensemble des productions. Elles n'ont pas été modifiées dans la phase 2 du projet, ce qui explique qu'elles sont identiques à celles présentées dans les productions réalisées en octobre 2013.

Compétences transversales **SOCIOPROFESSIONNELLES** et Compétences **MÉTIERS**



Compétences transversales « Sociales » visant à développer l'autonomie sociale (communes à tous les référentiels)	Compétences transversales « Métier » visant à développer l'autonomie professionnelle (communes à tous les référentiels)	Compétences techniques inhérentes aux métiers
<ul style="list-style-type: none"> › Se connaître et prendre soin de soi › Communiquer › Participer à une vie collective/à la société › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail 	<ul style="list-style-type: none"> › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle › Organiser et planifier son travail › Adopter un comportement professionnel › Respecter l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> › Référentiel Vente › Référentiel Commis de cuisine › Référentiel Commis de salle › Référentiel Employé administratif et d'accueil › Référentiel Poseur de fermetures menuisées › Référentiel Ouvrier semi qualifié en entreprise de parcs et jardins › Référentiel Orientation

4. Glossaire²⁰

Activités-clés : les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier, quel que soit le contexte d'application.

Acquis d'apprentissage : l'énoncé de ce que l'apprenant sait comprendre et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.

Aptitudes : la capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).

Cadre européen des certifications : le CEC est un système commun de référence européen qui permet d'établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays. Il est traduit dans chacun des pays. La Belgique francophone adoptera prochainement son **Cadre francophone des certifications**.

Compétence : la capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Critères : qualité que l'on attend d'un objet évalué.

Filière de formation : offre de formation préétablie, planifiée, coordonnée et mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs. Elle est organisée pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours type. Une filière de formation comprend une ou plusieurs passerelles.

Indicateurs : manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question : « à quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ».

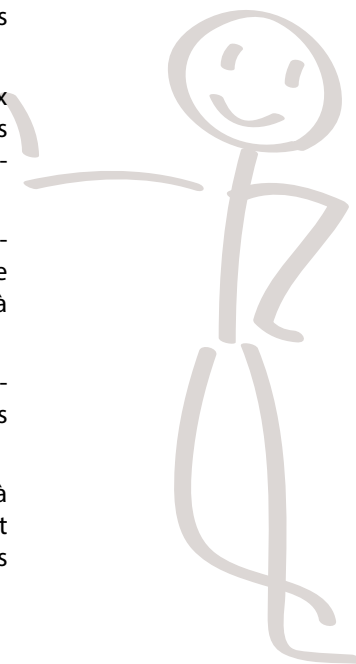
Passerelle : mécanisme qui permet le passage entre deux actions ou opérateurs de formation, basé sur la reconnaissance automatique des acquis de l'individu. Ceci implique l'adhésion des opérateurs concernés, fondée sur une norme commune et sur un dispositif d'évaluation de ces acquis reconnu par tous.

Référentiel de formation définit les Unités de formation associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).

Référentiel d'évaluation détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Référentiel métier/compétences définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Savoir : le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.



²⁰ Sources : Guide méthodologique du SFMQ, Guide méthodologique des filières et passerelles du projet Thé-sée, Consortium de validation des compétences, Référentiels ECO+.

Savoir-faire ou savoir comment faire. On peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques. **Savoir-faire cognitifs** : procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène... **Savoir-faire pratiques** : gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices.

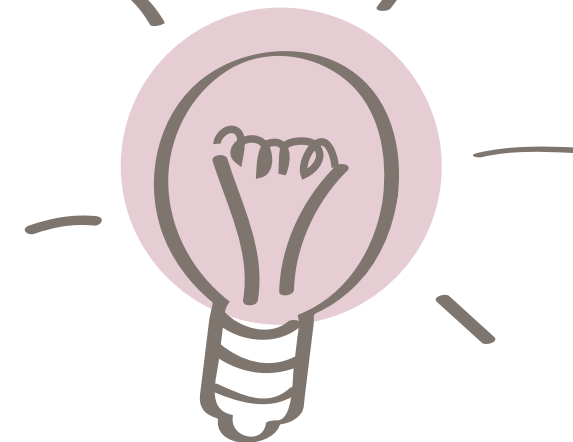
Savoir-faire comportemental : renvoie à la capacité réflexive de la personne par rapport aux caractéristiques des situations qu'elle rencontre. Cette capacité peut être d'ordre organisationnel (lorsque la personne se situe par rapport à la qualité de son travail), d'ordre social/relationnel (lorsque la personne se situe par rapport à autrui et établit des relations), d'ordre psychoaffectif (lorsque la personne se situe par rapport à elle-même et à ses propres limites).

Unité d'acquis d'apprentissage : un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

Validation des compétences : la reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique d'un métier. En Belgique francophone celle-ci peut se faire via le **Consortium de validation des compétences**.

SFMQ : Service francophone des métiers et des qualifications. Ce service a remplacé la CCPQ (Commission consultative des professions et des qualifications). Il a pour mission de produire des référentiels métiers et formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle. Plus d'informations : www.sfmq.cfwb.be.

Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et des passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique « publications et productions ».



LES OBJECTIFS DU SFMQ :

- réaliser des Profils métiers qui traduisent la réalité de l'exercice concret des différents métiers ;
- réaliser des Profils formations qui correspondent aux Profils métiers et ainsi de garantir la cohérence des formations dispensées avec les besoins du monde du travail ;
- doter les Opérateurs d'enseignement et de formation (O.E.F.) de Profils formations communs et de permettre la perméabilité entre les O.E.F. en garantissant la prise en compte des acquis antérieurs des apprenants et donc en favorisant leur mobilité ;
- établir le lien entre les profils et les structures de Services publics de l'emploi (S.P.E.) et d'améliorer la lisibilité des systèmes d'enseignement qualifiant, de formation, de validation des compétences et d'offre d'emploi ;
- disposer de références et langage communs pour tous les partenaires : interlocuteurs sociaux, S.P.E., enseignement et formation professionnels, validation des compétences.





Les référentiels de compétences transversales
préparatoires aux métiers de
SERVICES AUX PERSONNES
(AIDE-FAMILIAL(E), AIDE-SOIGNANT(E),
AUXILIAIRE DE L'ENFANCE, ÉDUCATEUR/TRICE)

Dans notre secteur, les filières de formation centrées sur les métiers de services aux personnes sont généralement adossées à l'enseignement de Promotion sociale. Elles utilisent donc le référentiel de l'établissement de Promotion sociale avec lequel elles collaborent pour déterminer les compétences à acquérir. Les participant(e)s à la formation peuvent ainsi bénéficier de filières et passerelles si elles poursuivent une formation par la suite. Généralement, les centres organisent une formation spécifique dans un métier donné : aide-soignant(e), auxiliaire de l'enfance.

D'autres centres procèdent cependant différemment en organisant une formation de base préparatoire aux métiers de service. Leur objectif est de permettre aux participant(e)s à la formation de prendre connaissance du secteur des services aux personnes et d'acquérir des compétences utiles à la poursuite d'une qualification. Leur programme de formation est construit à partir de plusieurs référentiels. Pour soutenir ces centres, nous avons, à leur demande, organisé la mise en place d'un groupe de travail visant à produire un référentiel identifiant les compétences transversales préparatoires aux métiers de service aux personnes et ce en référence à quatre métiers : aide-familial(e), aide-soignant(e), auxiliaire de l'enfance, éducateur/trice.

Le référentiel « Compétences transversales préparatoires aux métiers de service aux personnes » nomme donc les compétences transversales qui permettent aux personnes de se préparer à la poursuite d'une formation donnée dans le secteur du service aux personnes. Cette action se situe dans le cadre d'une formation de base.

D'autres référentiels peuvent venir en soutien de ce travail, notamment le référentiel de compétences de l'Etudiant en Promotion sociale²¹ (pour le volet stages) et celui de l'Orientation²², tous deux produits par l'Interfédé, ainsi que des référentiels métiers des filières vers lesquels les stagiaires souhaitent se diriger.

21 Ce « référentiel » est le résultat d'un travail effectué à l'occasion d'une formation et est disponible via ce lien : <http://www.interfedebelgium.be/siteprovisoire/wp-content/uploads/2015/10/AS-2015-Referentiel-de-letudiant-en-promotion-sociale-2009-2010.pdf>

22 Orientation, référentiel de formation et d'évaluation, Cahier de l'Interfédé n° 7, octobre 2013, http://www.interfedebelgium.be/siteprovisoire/?page_id=61.



1. Le référentiel MÉTIER/COMPÉTENCES

Le référentiel métier/compétences a été construit sur base des référentiels existants et de l'expérience des participants dans le métier. Il comprend dans un premier temps une présentation des Activités-clés du métier en tenant compte que celles-ci comprennent les compétences favorisant l'autonomie professionnelle et l'autonomie sociale des stagiaires.

Les Activités-clés du métier

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ASSURER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE

- › Accomplir des activités liées à la santé
- › Prévenir les risques d'accident
- › Assurer les premiers soins

ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCOMPAGNER LES USAGERS ET LEUR ENTOURAGE

- › Accueillir (dans le sens de réserver une place) les usagers et leur entourage
- › Collecter des données
- › Apporter des réponses adéquates au bien-être physique, psychologique et social de l'utilisateur dans les limites de sa fonction

ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : COLLABORER AUX TÂCHES ÉDUCATIVES

- › Apporter des conseils de première ligne à l'utilisateur et son entourage dans les limites de sa fonction
- › Développer un climat propice aux activités (spécifiques à chacun des métiers)
- › Soutenir l'autonomie des usagers

ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : S'INTÉGRER À LA VIE PROFESSIONNELLE

- › Situer la place de l'institution par rapport au public et au secteur
- › Travailler en équipe
- › Adopter un comportement professionnel
- › Cheminer dans un processus de formation individualisé et/ou collectif afin de renouveler et compléter ses acquis
- › Respecter les principes de base du développement durable

autonomie professionnelle

Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle

- › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)
- › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle
- › Organiser et planifier son travail
- › Adopter un comportement professionnel
- › Respecter l'environnement

autonomie sociale

Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale

- › Se connaître et prendre soin de soi
- › Communiquer
- › Participer à une vie collective/à la société
- › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail



Détails des compétences transversales

Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales « autonomie sociale »

1. Se connaître et prendre soin de soi

- › Développer l'estime de soi
- › Surmonter ses émotions liées à des situations tendues ou agressantes
- › Développer des stratégies de résolution de problèmes (sociaux) développer des stratégies pour être acteur de sa vie
- › Apprendre de ses expériences et développer une attitude réflexive par rapport à ses choix et ses actes

2. Communiquer

- › Communiquer dans le respect de soi et des autres (notamment comportement non discriminant)
- › Maîtriser les codes oraux et écrits
- › Extraire l'essentiel de l'information disponible et la structurer
- › Défendre, faire comprendre ses idées, les argumenter

3. Participer à une vie collective/à la société

- › Identifier et soutenir les valeurs/fondements de la société
- › Analyser une situation et se positionner
- › Développer des stratégies pour être acteur de changement
- › Éveil/conscientisation par rapport à soi, mais aussi par rapport à la société et ses enjeux
- › Respecter son environnement (utiliser rationnellement l'énergie, limiter les nuisances environnementales...)

4. S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail

- › Connaître le cadre de l'emploi et le marché du travail
- › Rechercher un emploi, une formation ou un stage
- › Trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle
- › Gérer sa mobilité
- › Gérer la garde des enfants
- › Adapter son projet face aux réalités professionnelles

Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »			
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) • Identifier son propre rôle • Analyser une situation problème • Développer son esprit critique et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à la culture d'entreprise • Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail • Réaliser sa part de travail • Établir des relations de travail collaboratives et courtoises • Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... • Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance • Faire preuve d'assertivité • Gérer son stress, ses émotions, son agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Aspects légaux du travail : contrat de travail...
2. Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer clairement un message • Interpréter la communication non verbale en fonction du contexte et de l'interlocuteur • Argumenter : justifier et renforcer son point de vue • Réfuter : rejeter partiellement ou totalement un raisonnement émis en apportant une justification 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur • Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de base de la communication
3. Organiser et planifier son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer son temps de travail • Évaluer son travail • Réaliser un planning • Mettre des priorités • Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de gestion du temps • Méthodes d'auto-évaluation



4. Adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Adopter un rythme de travail adapté (suivre le rythme du travail)• Gérer un horaire lié au métier	<ul style="list-style-type: none">• Respecter le matériel mis à disposition• Aller jusqu'au bout du travail commencé• S'approprier le sens du travail bien fait : s'appliquer des normes de qualité et les respecter• Respecter les délais• Supporter et gérer le stress induit par une situation imprévue ou urgente• Adopter un comportement professionnel non discriminant• Adopter une tenue adaptée	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les bases du métier
5. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser rationnellement l'énergie• Gérer correctement les déchets• Limiter les nuisances environnementales	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les réglementations en vigueur	<ul style="list-style-type: none">• Règles liées à l'environnement en fonction de la situation de travail

Détails des Activités-clés cœur de métier

Les Activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

Dans le cadre de ses travaux, le groupe a souhaité disposer de définitions non équivoques pour les niveaux de responsabilité, d'autonomie et de complexité à attribuer aux différentes AC. Dans ce cas, la référence finale fait foi, et nous sommes revenus aux définitions du SFMQ (cfr fiche COPRO-FOR-01, guide méthodologique SFMQ) :

NIVEAU DE RESPONSABILITÉ	NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ
<ul style="list-style-type: none"> • 1 = Exercer le métier (Activité-clé) sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique • 2 = Exercer le métier seul (sous sa responsabilité propre, sans personne de référence au-dessus ou en dessous) • 3 = Exercer le métier en étant responsable d'une ou plusieurs personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = Des instructions très précises sont données au travailleur ; le responsable est présent tout au long de la production ; les fiches de travail à disposition sont très précises et détaillées • 2 = Les instructions données concernent les étapes intermédiaires (sans indication sur les procédures à utiliser) ; le responsable vérifie le travail à chaque étape ; les fiches de travail reprennent les étapes (check-liste) • 3 = Les instructions sont limitées à l'énoncé du service ou de la production à réaliser ; le responsable est consultable en cas de problème ; les procédures et matériaux sont laissés au choix du travailleur 	<ul style="list-style-type: none"> • A = Situations simples et identiques à chaque prestation • B = Situations simples et similaires • C = Situations complexes et similaires • D = Situations complexes et inédites





ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ASSURER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE			
COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
1. Accomplir des activités liées à la santé	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer des règles d'hygiène, de soins, de manutention envers les usagers et leur environnement• Identifier les besoins d'aide dans le domaine de l'hygiène, du confort, de l'alimentation• Respecter pour soi-même les principes d'ergonomie et d'hygiène	<ul style="list-style-type: none">• Directives relatives au soin, à l'hygiène, à l'alimentation, la manutention• La directive bientraitance• Définition de propre, désinfecté, stérile• Les processus infectieux• Les différentes techniques d'hygiène• Les notions de la nutrition• Les notions de théorie des besoins• Les allergies• Principes de maintenance des locaux et du matériel• Etiquettes et produits	Autonomie : entre 1 et 2²⁵ Responsabilité : 1
2. Prévenir les risques d'accidents	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les règles de sécurité• Identifier les situations à risques• Adopter un comportement proactif• Mettre en place des mesures de prévention• Sensibiliser les usagers	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de premiers soins• Beps²³, Bosses et bobos (ATL²⁴)	
3. Assurer les premiers soins	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les procédures de premiers soins :<ul style="list-style-type: none">» relayer à la personne responsable» se protéger» protéger l'environnement et la personne» pratiquer les premiers soins dans les limites de ses compétences et responsabilités	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures de premiers soins• Beps, Bosses et bobos (ATL)	


23 BEPS : Brevet européen de premier secours.

24 ATL : Accueil temps libre.

25 Le niveau d'autonomie et de responsabilité est fonction de l'organisme de formation. C'est pour ces raisons que nous avons proposé un niveau entre 1 et 2. Ces derniers dépendent du projet de formation du centre. Les mêmes sigles seront présents pour l'ensemble des AC.




ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCOMPAGNER LES USAGERS ET LEUR ENTOURAGE

COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
1. Accueillir (dans le sens réserver une place) les usagers et leur entourage	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une attitude de non jugement • Aller au-delà de ses préjugés • Prendre en compte les personnes dans leur globalité et mode de vie • Respecter l'identité de la personne, ses choix philosophiques et culturels • Pratiquer une écoute active • Exprimer clairement un message • Valoriser les personnes • Etablir une relation de confiance respectueuse 	<ul style="list-style-type: none"> • Interculturalité • Secret professionnel • Distinction fait, sentiment, jugement • Communication non violente • Base de l'écoute active • Notions de gestion de conflits 	<p>Autonomie : entre 1 et 2</p> <p>Responsabilité : 1 ou 2</p> 
2. Collecter des données	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance du dossier • S'informer sur la situation de l'utilisateur • Utiliser des grilles et des outils d'observation • Lister des faits • Identifier les changements et évolutions • Identifier les situations problèmes • Rechercher les causes d'une situation problème • Transmettre de façon précise et concise ses observations à l'oral et l'écrit • Etablir une relation de confiance 	<ul style="list-style-type: none"> • Théorie des besoins • Notions de base de nutrition • Notions de base en santé • Notions de base de psychologie (à tous les âges du développement) • Bienveillance /maltraitance 	
3. Apporter des réponses adéquates au bien-être physique, psychologique et social de l'utilisateur dans les limites de sa fonction	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser des situations problèmes • Evaluer l'urgence de la situation • Adapter sa communication au contexte et à l'interlocuteur • Orienter vers des services adéquats • Transmettre ses observations au responsable • Transmettre de façon précise et concise par oral et écrit ses observations • Stimuler les capacités mentales et physiques • Conseiller • Comprendre le pourquoi de la demande (comprendre la raison des attentes) • Assurer un suivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Notions de base en théorie de la communication 	



ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : COLLABORER AUX TÂCHES ÉDUCATIVES			
COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
1. Apporter des conseils de première ligne à l'utilisateur et son entourage dans les limites de sa fonction	<ul style="list-style-type: none">• S'informer sur la situation de l'utilisateur• Sensibiliser l'entourage à l'épanouissement de la personne• Sensibiliser aux règles de vie élémentaires en veillant à la satisfaction des besoins• Pratiquer l'écoute active• Faire preuve de tolérance, sans juger et sans imposer son opinion• Participer aux activités d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">• Théorie des besoins• Connaissances élémentaires en matière d'hygiène, de santé, de soin, d'alimentation...• Notions de base en théorie de la communication• Cadre légal d'intervention• Notions de déontologie	Autonomie : entre 1 et 2 Responsabilité : 1 ou 2
2. Développer un climat propice aux activités (spécifiques à chacun des métiers)	<ul style="list-style-type: none">• Pratiquer l'écoute active• Motiver et susciter le dialogue• Favoriser les interactions tout en respectant les besoins individuels• Être empathique	<ul style="list-style-type: none">• Notions de base en théorie de la communication relationnelle, interpersonnelle et groupale (dont la communication interculturelle, la place des émotions, communication non-violente, verbale/non verbale...)• Écoute active• Gestion des conflits (permet de favoriser les interactions positives)	
3. Soutenir l'autonomie des usagers	<ul style="list-style-type: none">• Identifier le niveau d'autonomie des usagers• Respecter le niveau d'autonomie des usagers• Réaliser des activités en associant les usagers dans les limites de leur autonomie et du cadre de son action• Laisser une liberté d'action et d'expérimentation à l'utilisateur (compte tenu de son âge et de sa situation spécifique)• Solliciter le bénéficiaire pour des choix qui le concerne• Être empathique• Distinguer «interagir» et «intervenir»• Distinguer «faire avec» et «faire pour»	<ul style="list-style-type: none">• Étapes de développement• Le concept d'autonomie et ses déclinaisons dans la relation avec l'utilisateur• Le cadre de son action• Déontologie• Les tâches éducatives liées à la fonction• Notions de base en communication	



ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : S'INTÉGRER À LA VIE PROFESSIONNELLE			
COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
1. Situer la place de l'institution par rapport au public et au secteur	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les composantes de l'organisation professionnelle Comprendre le paysage institutionnel (cadre légal, partenariat) S'autoévaluer 	<ul style="list-style-type: none"> Spécificités des secteurs et des institutions et du public Les secteurs liés à l'institution 	<p>Autonomie : entre 1 et 2</p> <p>Responsabilité : 1 ou 2</p> 
2. Travailler en équipe	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les rôles et tâches de chacun Identifier son propre rôle Utiliser les canaux et outils de communication oraux et écrits adéquats Exprimer clairement un message Se positionner par rapport aux membres de l'équipe Coopérer sur des tâches communes Appliquer les décisions prises collégialement Participer aux réunions d'équipe, interventions ou supervisions (partager ses questionnements, écouter le point de vue des autres, prendre distance) Développer son esprit d'équipe et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Organigramme Descriptif de fonction 	
3. Adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> Respecter le projet de l'institution Respecter le cadre et les limites de sa fonction Organiser son travail : avoir conscience des tâches à réaliser, les planifier, gérer les imprévus Respecter les horaires Adopter un rythme de travail adapté Respecter la déontologie Respecter la hiérarchie Faire preuve de rigueur Compléter les documents administratifs adéquats S'autoévaluer Gérer ses émotions Faire face au stress Faire face à l'imprévu Respecter le matériel mis à disposition Adopter une tenue adaptée 	<ul style="list-style-type: none"> Missions, valeurs, objectifs de l'institution Cadre légal d'intervention Déontologie Secret professionnel Règlement de travail Règlement d'ordre intérieur Organigramme Descriptif de fonction 	



COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
4. Cheminer dans un processus de formation individualisé et/ou collectif afin de renouveler et compléter ses acquis	<ul style="list-style-type: none">• S'autoévaluer• Partager sa pratique• Identifier ses besoins• Formuler des demandes• Apprendre par l'expérience• Participer à des formations continuées	<ul style="list-style-type: none">• Cadre légal de la formation• Procédure d'évaluation du secteur• Procédure de formation dans l'institution• Offre de formation sectorielle• Principes de la co-évaluation et de l'auto-évaluation	Autonomie : entre 1 et 2 Responsabilité : 1 ou 2
5. Respecter les principes du développement durable	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser rationnellement l'énergie• Gérer correctement les déchets• Limiter les nuisances environnementales• Respecter les normes environnementales	<ul style="list-style-type: none">• Règles environnementales de base en fonction de la situation de travail	





2. Le référentiel de FORMATION

Les Unités d'acquis d'apprentissage

Passer du référentiel métier/compétences au référentiel de formation suppose de réarticuler les Activités-clés entre elles de manière à proposer des Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) pertinentes. Les Unités d'acquis d'apprentissage peuvent être créées à partir d'une ou de plusieurs Activités-clés ou d'un ensemble d'Activités-clés complémentaires.

L'articulation entre les Activités-clés et les Unités d'acquis d'apprentissage sont précisées dans le tableau de la page suivante.

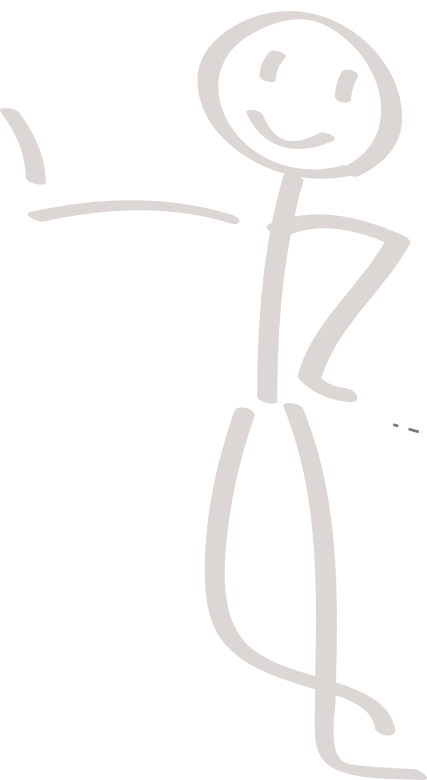
- › **UAA 1** : assurer la qualité du cadre de vie.
- › **UAA 2** : accompagner, écouter et communiquer avec les personnes et leur entourage.
- › **UAA 3** : coopérer à des activités éducatives.

UAA 3

UAA 2

UAA 1

UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE	LIENS AVEC LES ACTIVITÉS-CLÉS	
UAA1 : assurer la qualité du cadre de vie	Regroupement	AC 1 : assurer la qualité du cadre de vie + AC 4 : s'intégrer à la vie professionnelle
UAA2 : accompagner, écouter et communiquer avec les personnes et leur entourage	Mixte	AC 2 : accompagner les usagers et leur entourage + AC 4 : s'intégrer à la vie professionnelle (Compétence 1 : situer la place de l'institution par rapport au public et au secteur)
UAA3 : coopérer à des activités éducatives	Mixte	AC 3 : collaborer aux tâches éducatives + AC 4 : s'intégrer à la vie professionnelle : Compétences 2, 3, 4, 5 : <ul style="list-style-type: none"> • 2. Travailler en équipe • 3. Adopter un comportement professionnel • 4. Cheminer dans un processus de formation individualisé et/ou collectif afin de renouveler et compléter ses acquis • 5. Respecter les principes de base du développement durable



Détail

Détail des Unités d'acquis d'apprentissage

uaa 1

ASSURER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE

Objectif général : accompagné par le formateur, le stagiaire sera capable d'appliquer des règles de base en matière d'ergonomie, de santé, d'hygiène, de sécurité liés au secteur des services aux personnes (aide-familial(e), aide-soignant(e), auxiliaire de l'enfance, éducateur/trice...).

Objectifs spécifiques

OS1 : ÉDQUER À LA SANTÉ

Le stagiaire sera capable de maîtriser des notions de base théoriques et pratiques dans le domaine de la santé (diététique, hygiène, pathologies/handicap).

Objectifs opérationnels / pédagogiques

- › Selon le secteur, cibler des besoins fondamentaux liés au public.
- › Selon le secteur, identifier des pathologies courantes (Diabète, Alzheimer, hyperactivité...).
- › Selon le secteur, maîtriser les notions de nutrition et régimes alimentaires adaptés aux pathologies courantes.
- › Poser les gestes et procédures de base en termes d'hygiène : vestimentaire, corporelle et professionnelle.
- › Tenir compte dans l'organisation de son travail des règles d'hygiène.

OS2 : UTILISER DES RÈGLES DE BASE D'ERGONOMIE, DE SÉCURITÉ, DE SECOURISME

Le stagiaire sera capable de prévenir les risques d'accident et d'intervenir de manière adéquate.

Objectifs opérationnels / pédagogiques

- › Répertorier les actions préventives en matière de sécurité générale.
- › Illustrer les procédures préconisées en termes d'ergonomie et de manutention.
- › Préparer à l'obtention du brevet de sécurité (BEPS, « Bosses et bobos »...).
- › Tenir compte dans son travail des normes d'ergonomie, de sécurité, de secourisme.

uaa 1

uaa2

ACCOMPAGNER, ÉCOUTER, COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNES ET LEUR ENTOURAGE

Objectif général : accompagné par le formateur, le stagiaire sera capable d'appliquer les principes de base de déontologie et de communication professionnelle liés au secteur des services aux personnes (aide-familial(e), aide-soignant(e), auxiliaire de l'enfance, éducateur/trice...).

Objectifs spécifiques

OS1 : ÉTABLIR UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Le stagiaire sera capable de maîtriser les principes de base théoriques et pratiques de la communication professionnelle (écoute active, gestion de conflits, modes et canaux de communication).

Objectifs opérationnels / pédagogiques

- › Utiliser des principes de base de l'écoute active.
- › Utiliser un outil de communication (oral et/ou écrit) propre au secteur (carnet, rapport, dossier individuel).
- › Transmettre de façon précise et concise ses observations à l'oral et/ou à l'écrit.
- › Utiliser un vocabulaire et une gestuelle adéquats.

OS2 : RESPECTER DES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Le stagiaire sera capable de maîtriser les principes de base théoriques et pratiques de la déontologie.

Objectifs opérationnels / pédagogiques

- › Comprendre les composantes de l'organisation professionnelle.
- › Comprendre le paysage institutionnel.
- › Respecter les droits et devoirs propres au métier.
- › Respecter les droits et devoirs des usagers.



uaa3

COOPÉRER AUX ACTIVITÉS ÉDUCATIVES

Objectif général : accompagné par le formateur, le stagiaire sera capable de participer à des tâches éducatives.

OS1 = OBJECTIF GÉNÉRAL

Objectifs opérationnels / pédagogiques

Dans un contexte donné,

- › S'informer sur la situation de l'utilisateur et de son entourage.
- › S'informer sur les besoins de l'utilisateur et de son entourage.
- › Associer l'entourage.
- › Stimuler l'autonomie.
- › Respecter le cadre donné (plan de soins, enquête sociale, projet pédagogique, cadre de qualité).

3. Le référentiel d'ÉVALUATION

Pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, le référentiel d'évaluation précise une épreuve normalisée sur base de critères et d'indicateurs.

uaa1 ASSURER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée.

Lieu : dans le centre de formation.

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes engagé(e) comme professionnel(le) dans le secteur des services aux personnes (maison de repos, service d'aide aux familles, structure 0-3 ans, ATL). Vous assurez, sous la supervision d'un référent, la prise en charge du repas de midi. L'un des usagers (jeune enfant de 2,5 ans, personne âgée selon le cadre de travail) diabétique a le bras droit immobilisé. Il présente des troubles de déglutition au moment du repas.

Vous devrez :

- › Installer l'usager (mannequin ou figurant).
- › L'alimenter.
- › Procéder au rangement des locaux.
- › Expliquer (commenter) les actions réalisées en ce qui concerne le respect des règles de base d'ergonomie, de sécurité.
- › Utiliser le matériel adéquat.

2. Conditions de réalisation

Du matériel (table, chaise, couverts, canard...) est mis à disposition du stagiaire. Le stagiaire dispose du dossier individuel de l'usager.

3. Durée

30 minutes

4. Contraintes

Le/la stagiaire devra travailler seul/e, si nécessaire demandera une aide verbale et technique à son évaluateur. Il ne communiquera pas avec les autres stagiaires durant l'épreuve. Le/la stagiaire doit veiller aux déplacements inutiles, à l'efficacité des actes posés.



MODALITE D'ÉVALUATION			
Critères	Indicateurs	OK	Pas OK
Rigueur de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations pertinentes sélectionnées du dossier individuel sont citées. • L'état de santé de la personne est pris en compte. • Le choix des techniques et du matériel est justifié. • L'organisation du travail et la chronologie des actes posés sont adaptés. 		
Seuil de réussite		3/3	
Aide au repas adaptée	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins individuels de l'utilisateur sont pris en compte : <ul style="list-style-type: none"> » niveau d'autonomie attendu ; » besoins identifiés ; » actes techniques adaptés. • Le choix du menu est adapté. • Les étapes de la prise en charge sont respectées. • Les actes techniques sont correctement réalisés. 		
Seuil de réussite		4/5	
Respect des règles d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures d'hygiène professionnelle sont respectées : <ul style="list-style-type: none"> » technique de lavage des mains correctement réalisée ; » propreté du matériel respecté ; » locaux propres et rangés. • Les principes d'hygiène corporelle sont adoptés : <ul style="list-style-type: none"> » ongles propres ; » odeurs corporelles neutres ; » pas de bijoux. • L'hygiène vestimentaire est adaptée : <ul style="list-style-type: none"> » la tenue est propre et ajustée. 		
Seuil de réussite		3/3	
Respect des règles de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions préventives à mettre en place sont justifiées. • Les gestes utiles aux premiers secours sont connus. 		
Seuil de réussite		2/2	
Respect des règles d'ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de manutention sont appliquées pour le confort de l'utilisateur. • Les principes de base en ergonomie sont cités. 		
Seuil de réussite		2/2	



uaa2 ACCOMPAGNER, ÉCOUTER ET COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNES ET LEUR ENTOURAGE

MODE DE CONTRÔLE

Situation : épreuve écrite (tâche 1) ou orale (tâches 2 et 3).

Lieu : dans le centre de formation.

Contraintes : le/la stagiaire devra travailler seul/e. Il ne communiquera pas avec les autres stagiaires durant l'épreuve et ce pour l'ensemble des tâches à réaliser.

MODE D'ÉPREUVE

Tâche N° 1 à réaliser

Vous êtes engagé(e) comme professionnel(le) dans le secteur des services aux personnes (maison de repos, service d'aide aux familles, structure 0-3 ans, ATL). Vous disposez d'une page d'un cahier de communication. Vous devrez l'analyser (date, vocabulaire, orthographe, respect de la déontologie, distinction de ce qu'est un fait, un jugement, un préjugé) afin de la corriger et de la compléter. Par la suite, vous devrez communiquer des informations à l'entourage et à l'équipe à l'aide du document corrigé.

Conditions de réalisation

Du matériel est mis à disposition du stagiaire. Le stagiaire dispose du dossier individuel de l'utilisateur. Ce dossier est incomplet : pas de date, pas de nom. Il comporte mots orthographiés de manière incorrecte, des coquilles,... le vocabulaire est inadéquat (trop de termes familiers au détriment d'un vocabulaire professionnel). Il présente des informations contraires à la déontologie (non-respect du secret professionnel par exemple).

Durée

45 minutes



MODALITE D'ÉVALUATION DE LA TÂCHE N°1			
Critères	Indicateurs	OK	Pas OK
Rigueur de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire professionnel est adéquat. Les informations transmises sont concises. Les règles de base de grammaire sont respectées. Les mots usuels sont écrits correctement. Les corrections proposées sont pertinentes. Le texte est compréhensible. 		
Seuil de réussite		4/6	
Respect des règles professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de déontologie sont connues. Le stagiaire relève ce qui est un fait, un jugement, un préjugé. 		
Seuil de réussite		2/2	

Tâche N° 2 à réaliser

Situation : épreuve orale.

Lieu : dans le centre de formation.

Vous êtes engagé(e) comme professionnel(le) dans le secteur des services aux personnes (maison de repos, service d'aide aux familles, structure 0-3 ans, ATL). A l'aide du cahier de communication corrigé, vous devrez communiquer oralement la fiche à l'équipe ou à l'entourage dans l'objectif de présenter les éléments clefs de la situation de l'utilisateur utiles à l'équipe et l'entourage.

Vous devrez expliquer le rôle du cahier de communication.

Conditions de réalisation

Le stagiaire dispose du dossier individuel corrigé.

Durée

45 minutes

MODALITE D'ÉVALUATION DE LA TÂCHE N°2			
Critères	Indicateurs	OK	Pas OK
Rigueur de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire professionnel est adéquat. Les informations transmises sont concises et utiles. Les règles de communication verbales et non verbales sont appliquées. Les besoins de la personne sont ciblés. Le rôle du cahier de communication est connu. 		
Seuil de réussite		4/5	
Respect des règles professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de déontologie sont connues. Les informations sont transmises dans le respect de la personne. 		
Seuil de réussite		2/2	



Tâche N° 3 à réaliser

Situation : épreuve orale.

Lieu : dans le centre de formation.

Vous êtes engagé(e) comme professionnel(le) dans le secteur des services aux personnes (maison de repos, service d'aide aux familles, structure 0-3 ans, ATL). A partir du projet d'établissement (charte, projet pédagogique, code de qualité), vous devez décrire trois missions et trois limites de votre fonction. Vous devez énumérer trois droits et trois devoirs du bénéficiaire.

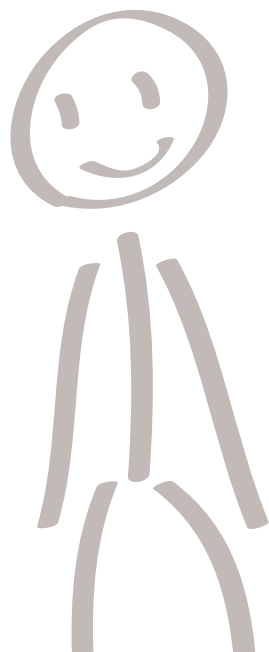
Conditions de réalisation

Le stagiaire dispose d'un projet d'établissement.

Durée

30 minutes

MODALITE D'ÉVALUATION DE LA TÂCHE N°3			
Critères	Indicateurs	OK	Pas OK
Rigueur	<ul style="list-style-type: none">• La fonction est connue.• Les limites de la fonction sont connues.• Les droits et devoirs de l'usager sont connus.		
Seuil de réussite		3/4	



waa2

uaa3

COLLABORER AUX TÂCHES ÉDUCATIVES

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée. Épreuve orale.

Lieu : dans le centre de formation.

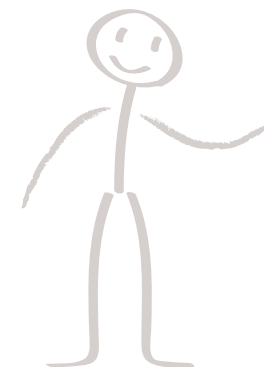
MODE D'ÉPREUVE

Tâches à réaliser

Vous êtes engagé(e) comme professionnel(le) dans le secteur des services aux personnes (maison de repos, service d'aide aux familles, structure 0-3 ans, ATL). Vous constatez que l'un de vos usagers en surpoids consomme régulièrement de grandes quantités de chips, cacahuètes, sodas, sucreries comme menu principal. À l'aide du cahier individuel et d'outils (pyramide alimentaire, brochures ONE, fiches d'information), des apports de la formation.

Vous devrez :

- › Définir trois besoins prioritaires de l'utilisateur issus de son profil.
- › Expliquer, commenter ces trois besoins.
- › Proposer deux pistes d'action à l'égard du bénéficiaire et de son entourage.



Conditions de réalisation

Du matériel est mis à disposition du stagiaire. Le stagiaire dispose du dossier individuel de l'utilisateur, de brochures et folders, fiches d'information, des supports qu'il a utilisés durant la formation.

Durée

45 minutes

Contraintes

Le/la stagiaire devra travailler seul/e, si nécessaire demandera une aide verbale à son évaluateur. Il ne communiquera pas avec les autres stagiaires durant l'épreuve.

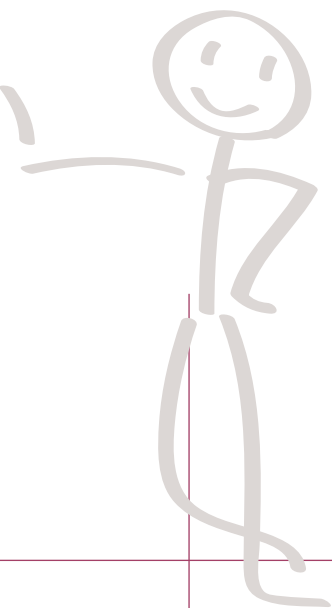
MODALITE D'ÉVALUATION

Critères	Indicateurs	OK	Pas OK
Rigueur de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> • La prise d'information est complète. • Les besoins de l'utilisateur sont identifiés. • L'état de santé de la personne est pris en compte. • Les contenus de formation sont utilisés. 		
Seuil de réussite		3/4	
Pertinence de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions proposées sont judicieuses. • Les documents sélectionnés sont appropriés. 		
Seuil de réussite		1/2	



4. Bibliographie

- › Accueillir les tout-petits, oser la qualité, un référentiel psychopédagogique pour des milieux d'accueil de qualité, éd. ONE-Fonds Houtman, 2002. Ouvrage collectif. Les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité », éditées par l'ONE. http://www.one.be/fileadmin/user_upload/one_brochures/brochures_pros_et_benevoles/Accueil_de_l_enfant/0_3_/MASS/Brochures/referentiel-osser-la-qualite-pdf.pdf
- › Auxiliaire de l'enfance, dossier pédagogique de l'Enseignement de promotion sociale et de la formation continue <http://www.enseignement.be/index.php?page=27151&navi=17>
- › CEF, Avis n°113 : « Compétences non-techniques, compétences transversales, une question de contexte ».
- › Commission européenne : « Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie dans un cadre de référence européen » Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes 2007.
- › Rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du programme de travail « Éducation et formation 2010 » (2010/C 117/01).
- › Référentiel de l'Aide soignant(e), produit par les AID et leurs partenaires dans le cadre du projet Proper Chance, Implementing ECVET in the field of health and social care, Lifelong Learning Programme, "Key "Activities and Professional Competences Aide-Soignante" 25/06/2013
- › Référentiels de compétences - profils de formation et de qualification - service aux personnes, aide familial, agent d'éducation, aide-ménagère, aide-soignante, puéricultrice, Communauté française Wallonie Bruxelles, <http://enseignement.be/index.php?page=25750&navi=2716>.
- › Thésée : Le guide méthodologique des filières et des passerelles, projet européen EQUHYPERLINK «<http://www.aid-com.be/>» \h AL 2008 (wwwHYPERLINK «<http://www.aid-com.be/>» \h w.aid-com.be ou www.these.be).
- › SFMQ : Guide méthodologique version D, juin HYPERLINK «<http://www.sfmq.cfwb.be/>» \h 2012(wwwHYPERLINK «<http://www.sfmq.cfwb.be/>» \h .sfmq.CHYPERLINK «<http://www.sfmq.cfwb.be/>» \h fw.be).



L'INTERFÉD

Partenaire pour l'insertion



Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél.: 081/74 32 00
Fax : 081/74 81 24
E-mail : secretariat@interfede.be
www.interfede.be

Le projet « référentiel de formation » a été mené par l'Interfédé de 2012 à 2015. Il a consisté à produire des référentiels métier, de formation et d'évaluation suivant une méthodologie relevant de l'« approche par compétences ».

Ce Cahier de l'Interfédé présente les productions relatives **au métier de services aux personnes**.

Animatrice-méthode : Véronique DUPONT (ALEAP).

Experte méthode : Myriam COLOT (AID).

Les membres du Groupe de travail : Carine GREGOIRE (Espaces Asbl), Patricia MOMMEN (Créasol), Charlotte PRIGNON (Créasol), Nancy RAHIR (Créasol), Séverine VOETS (Aide sociale aux justiciables), Daphné WINNEPENNINCKX (Chantier).

Le Groupe de travail de l'Interfédé : Eric ALBERTUCCIO (AID), Naye BATHILY (ACFI), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire), Raphaël CLAUS (Interfédé), Veronique DUPONT (ALEAP), Anaïs MATHIEU (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Suzon VANWUYTSWINKEL (CAIPS).

La Commission pédagogique de l'Interfédé : Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire), Raphaël CLAUS (Interfédé), Anaïs MATHIEU (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Ann PAQUET (ALEAP), Daniel THERASSE (ACFI), Jean-Luc VRANCKEN (CAIPS).

Avec le soutien de la Convention Cadre Non Marchand, de la Wallonie et du Fonds social européen

FSE



UNION EUROPÉENNE



Wallonie



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE
INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR.