

Identifier les exigences et les réalités du secteur visé

Commentaires recueillis, à propos de chacune des phrases, auprès des services namurois (Belgique) qui emploient des aides à domicile¹.

1. Le métier d'aide à domicile est une spécialisation du métier d'aide-ménagère.

- L'aide à domicile n'est pas une aide-ménagère. Il ou elle exerce un métier à part entière, pour lequel il existe une formation spécifique. Il faut un diplôme pour exercer la fonction d'aide à domicile, ce qui n'est pas le cas pour celle d'aide-ménagère.

L'aide à domicile réalise des tâches que peut prendre en charge une aide-ménagère, mais s'occupe également d'autres tâches supplémentaires : courses, repas, démarches à l'extérieur avec le bénéficiaire (rendez-vous médicaux, banque, ...), toilette d'hygiène, accompagnement (dans le cadre de soins palliatifs ou de pathologies particulières), présence, prévention, rôle éducatif (accompagnement des enfants). L'aide à domicile joue également un rôle important dans la stimulation de l'autonomie du bénéficiaire. Tous ces rôles ne sont pas assumés par l'aide-ménagère.

L'aide à domicile est spécialisé dans l'accompagnement global de la personne dans les divers aspects de la vie journalière. C'est un métier polyvalent. L'aide à domicile n'est donc pas une aide-ménagère qui est spécialisée ; il ou elle exerce réellement un métier à part entière.

L'aide-ménagère pourra par contre s'apercevoir que le bénéficiaire a besoin de plus que d'une aide pour le ménage et pourra alors avertir le service qui l'emploie que la situation bascule et qu'il y a besoin d'un réel accompagnement pour le bénéficiaire. C'est là que l'aide à domicile pourra prendre le relais.

2. L'aide à domicile est une personne qui prend en charge des enfants.

- Oui et non.

L'aide à domicile ne s'occupe pas d'enfants en tant que tels. Il ou elle est toujours et d'abord au service d'un adulte.

Néanmoins, l'aide à domicile peut intervenir auprès d'enfants, mais dans un rôle d'accompagnement et d'éducation, pas de garderie. Il faut toujours un contenu d'aide pour le bénéficiaire adulte derrière son rôle auprès des enfants.

3. A domicile, l'aide à domicile n'accomplit pas de toilette d'hygiène.

- Si, l'aide à domicile réalise des toilettes d'hygiène ou de confort, mais pas de toilette comprenant des soins. Il ou elle peut réaliser un change, laver les cheveux ou la barbe des bénéficiaires, mais ne peut poser aucun geste impliquant un traitement médicamenteux. Donc pas de pansements, de pommade médicamenteuse ou de gouttes dans les yeux. Il ou elle ne pourra

¹ Commentaires issus de la Valisette pédagogique « valorisation de la filière aide-familial(e) », réalisée par un groupe de travail mis en place à l'initiative de la Chambre Enseignement de Namur dans le cadre de son plan de redéploiement 2015-2019 et avec le soutien financier de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

pas non plus préparer les médicaments, coller un patch ou enfiler des bas de contention, car ce sont des actes infirmiers. De même, l'aide à domicile n'est pas autorisée à couper les ongles des bénéficiaires, car il y a un danger s'ils sont diabétiques, et cette information n'est pas toujours connue.

La toilette est également une occasion pour l'aide à domicile d'observer le bénéficiaire. Si un problème de santé est détecté, l'aide à domicile prévient alors le service, l'assistant social ou le médecin qui prendront le relais. Ce rôle d'observation est une part importante du métier d'aide à domicile.

4. On voit des aides à domicile travailler à l'hôpital, en maison de repos et à domicile.

- L'aide à domicile ne travaille qu'à domicile.

5. Pour devenir aide à domicile, il faut être sociable et surtout pas timide.

- Plutôt oui. L'aisance relationnelle est très importante pour exercer ce métier. Il faut donc au moins être tourné vers la personne. La réalisation des tâches pratiques pourra toujours être améliorée, mais le savoir-être par contre, ce sera plus compliqué. Pour être aide à domicile, il faut être dans la relation. Être timide n'est pas forcément un obstacle si l'on est disposé à évoluer.

6. L'aide à domicile doit être généreux de nature.

- Oui et non. Pour exercer ce métier, il faut bien sûr être porté vers les autres et avoir un sens de l'humain, mais il faut surtout pouvoir prendre du recul et mettre des limites. Lorsqu'une prestation est terminée et que l'on quitte un bénéficiaire, il faut pouvoir couper et passer au bénéficiaire suivant sans emporter avec soi les soucis entendus chez le premier bénéficiaire. De même le soir, lorsque l'on rentre chez soi, il faut pouvoir « oublier » sa journée et la laisser dehors. Il est indispensable de mettre des limites.

Il est également important de pouvoir transmettre les problèmes qui dépassent le cadre de la mission de l'aide à domicile, de passer le relais aux intervenants qualifiés. Exemple concret : l'aide à domicile constate chez un bénéficiaire qu'il n'a rien à manger. S'il ou elle ne met pas de limite, il sera tenté d'aller acheter quelque chose, avec son propre argent pour ne pas laisser le bénéficiaire sans manger. Or, l'aide à domicile devrait plutôt penser à prévenir le service ou l'assistante sociale pour qu'ils puissent réagir rapidement.

Enfin, avoir le cœur sur la main, aimer les gens, ne suffit pas pour être aide à domicile, il y a d'autres apprentissages essentiels à faire pour exercer ce métier.

7. L'aide à domicile est un intervenant solitaire, qui a peu de contacts avec d'autres aides à domicile.

- Non. C'est un métier où l'on exerce seul en famille la fonction d'aide familial, mais c'est aussi un métier qui s'exerce en équipe. Il y a une collaboration étroite en équipe avec les autres aides à domicile, mais aussi

une relation avec les autres intervenants (infirmière, garde à domicile, administrateur de biens, aide-ménagère sociale, kinésithérapeute, médecin généraliste,...). C'est un métier qui s'inscrit dans une équipe multidisciplinaire. En cela l'aide à domicile n'est pas seul.

8. Le cahier de liaison est le seul moyen de communication entre les aides à domicile et le service qui les emploie.

- Non. Le carnet reste à domicile et permet aux aides à domicile de communiquer entre eux et éventuellement avec d'autres intervenants (médecin, famille,...). Par ailleurs les aides à domicile ont aussi des réunions d'équipe à peu près une fois par mois, au sein du service où elles se rencontrent avec l'assistante sociale. Ces réunions sont donc aussi l'occasion de relever les situations ou les problèmes vécus sur le terrain. Par ailleurs, dans certains services, les aides à domicile disposent d'un téléphone de service pour se contacter entre eux. Il y a aussi un assistant social de permanence au service pour répondre aux questions éventuelles. Enfin, les aides à domicile sont tenus de communiquer toute information importante à leur responsable.

9. Le travail de l'aide chez les bénéficiaires consiste essentiellement à faire du nettoyage. C'est ennuyeux et monotone.

- Pas du tout ! C'est un métier qui n'est ni monotone, ni répétitif. D'une part par la diversité du type de bénéficiaires rencontrés sur une même journée ; et d'autre part par la nature des tâches réalisées. Le matin, l'aide à domicile commence souvent par une aide au lever, il ou elle peut aussi parfois aider une infirmière pour une toilette, puis il y a la préparation d'un ou de deux repas par jour, les courses avec un bénéficiaire, l'accompagnement à un rendez-vous médical, les tâches du souper le soir, la mise au lit,... Bref, les tâches changent continuellement. La part de l'entretien ménager reste importante parmi les tâches effectuées, mais c'est un entretien qui est réalisé en accompagnement avec la personne : la personne est présente, il y a un contact humain. Et puis la situation peut évoluer très vite : parfois l'aide à domicile commence par venir 4h par semaine pour de l'entretien, puis 3 mois plus tard elle vient tous les jours pour la mise en route et l'accompagnement plus global du bénéficiaire. Les tâches d'entretien paraissent parfois rébarbatives mais c'est souvent la porte d'entrée vers d'autres tâches d'accompagnement. Cela dit, si le service qui reçoit la demande d'aide se rend compte qu'il s'agit essentiellement d'entretien, il réorientera le bénéficiaire vers une aide-ménagère.

10. Les personnes âgées sont le public principal auprès duquel les aides à domicile effectuent leurs prestations.

- Pas uniquement, même si les personnes âgées représentent plus ou moins 80% du public. Il y a aussi régulièrement des bénéficiaires adultes qui

sortent de clinique, qui ont besoin d'une aide momentanée, des personnes avec un handicap physique ou mental, des jeunes adultes qui sortent d'institution psychiatrique, mais aussi des familles qui demandent de l'aide parce que la maman ou le papa est débordé(e), désorganisé(e) ou malade, et ou l'aide à domicile agit plutôt en prévention, pour éviter que la situation ne bascule. L'aide à domicile intervient aussi dans le cadre de mandats des services de protection de la jeunesse ou des services d'aide à la jeunesse.

Enfin, dans l'accompagnement des personnes âgées, l'aide à domicile peut également intervenir dans le cadre de soins palliatifs à domicile.

11. Etre aide à domicile équivaut à être garde à domicile.

➤ Pas tout à fait. Il y a des points communs entre les deux métiers, mais également des éléments qui diffèrent :

1. Le type d'horaire. Les aides à domicile prestent des horaires fixes, généralement de 8h à 16h pour une journée complète de travail, avec possibilité de travailler parfois le week-end ou en soirée.

Le garde à domicile preste un horaire variable ; il ou elle assure en général des prestations de minimum trois heures chez la personne mais il ou elle peut passer une journée complète chez le bénéficiaire, voire faire des nuits (cela dépend des services). Il ou elle peut travailler le week-end, et peut donc couvrir des plages de 24h sur 24 (en relais avec d'autres gardes à domicile).

Enfin, le temps de prestation d'un garde à domicile est souvent plus long que celui de l'aide à domicile qui preste au minimum une heure pour trois pour le garde à domicile.

2. Les tâches effectuées. Le garde-malade est vraiment orienté sur la présence et la surveillance auprès de personnes en plus grande perte d'autonomie. Il ou elle

assure tout ce qui concerne l'accompagnement de la personne. Il ou elle ne gère donc pas l'entretien, le repassage, les courses. Par contre, il ou elle pourra s'occuper des toilettes d'hygiène, de la préparation des repas, de l'aide à la

3. manutention. Le garde-malade aura plus de temps pour faire des activités avec le bénéficiaire, pour stimuler l'autonomie (notamment pour les gens atteints d'Alzheimer), tandis que l'aide à domicile qui aura d'autres tâches à réaliser, pourra consacrer moins de temps à ce type d'activités pour occuper, distraire, stimuler le bénéficiaire.

12. Pour exercer le métier d'aide à domicile, il faut être à l'écoute, empathique et bienveillant.

➤ Oui. Voir les commentaires déjà exprimés plus haut.

13. Pour exercer le métier d'aide à domicile, il faut impérativement posséder un véhicule car diverses prestations doivent être effectuées chaque journée.

- Cela dépend de la région où l'on travaille. En dehors des grandes villes, oui, il faut le permis de conduire ET une voiture. C'est indispensable car il y a plusieurs bénéficiaires à voir par jour, et souvent les transports en commun ne peuvent pas répondre à ce besoin (notamment hors des centres villes).

Dans certaines régions il y a parfois 15km entre deux domiciles. Il faut donc pouvoir se rendre d'un domicile à l'autre. Il faut également pouvoir assurer les demandes des bénéficiaires du type courses à faire ou accompagnement à des rendez-vous médicaux.

14. Etre aide à domicile demande de la polyvalence.

- Oui (voir commentaires déjà exprimés plus haut).

15. En général, l'aide à domicile voit 3 à 4 bénéficiaires par jour.

- C'est vrai, mais cela reste une moyenne. Dans certains cas l'aide à domicile pourra réaliser 5 ou 6 prestations par jour, mais il arrive que ce soit 2 par jour, selon les secteurs et les périodes.

16. Capacité d'adaptation, sens de l'organisation, créativité et prise d'initiative sont des qualités utiles pour le métier d'aide à domicile.

- C'est vrai. La polyvalence a été évoquée plus haut, l'initiative est indispensable car le bénéficiaire ne donne pas toujours toutes les consignes et la créativité servira pour cuisiner avec des restes, stimuler l'appétit d'un bénéficiaire qui ne veut pas manger, proposer des activités aux bénéficiaires, trouver des solutions s'il n'y a pas le matériel nécessaire, ou encore pour s'occuper de personnes démentes (pour aider à se repérer dans son logement par exemple, mettre en place des petits trucs), s'occuper des enfants,... Ce qui montre bien que l'aide à domicile n'est pas une simple exécutante.

17. Travailler en tant qu'aide à domicile, c'est réaliser ses tâches chez les bénéficiaires comme chez soi.

- Pas vraiment : l'aide à domicile doit se conformer à ce que le bénéficiaire souhaite et demande. Il faut respecter sa demande, et s'adapter, même si l'on ne fait pas pareil à la maison.

Certains bénéficiaires laissent l'aide à domicile faire les choses comme il ou elle l'entend, mais d'autres demandent des choses précises. Il faut poser des questions, observer, sonder et comprendre les habitudes du bénéficiaire, pour s'y adapter.

Exemple concret : certaines personnes replient le linge après l'avoir repassé, et d'autres le suspendent sur des cintres.

De même, certaines personnes ne souhaitent pas que l'on mette les chaises sur la table pour nettoyer, alors que cela ne pose pas de problème à d'autres ;

C'est aussi le cas pour les repas : il ne faut pas se contenter de cuisiner ce que la personne a demandé, mais il faut suivre la recette du bénéficiaire, comme il ou elle aimait le cuisiner.

Mais il faut pouvoir mettre des limites aussi : certaines personnes ont des demandes exagérées et l'aide à domicile doit pouvoir dire non.

18. Rien de ce qui est vu et entendu chez le bénéficiaire ne doit sortir de son domicile.

- Oui et non. L'aide à domicile est tenu par un devoir de discrétion. Cependant, les informations importantes et pertinentes, celles qui peuvent amener à un meilleur accompagnement et une aide plus adaptée à la personne doivent être relayées, soit aux collègues (pour les informations pratiques), soit à l'assistant social (pour tout ce qui concerne la santé).