

## **Référentiels activités/compétences des 3 métiers du secteur des Services à la Personne**

Aide à domicile auprès d'enfants  
Aide à domicile auprès de personnes âgées et/ou  
dépendantes  
Employé(e) de ménage

Début 2009, la Direction Départementale du Travail d'Ille et Vilaine avec le Conseil Général 35 initie une action expérimentale d'accompagnement des personnes occupant un Emploi Vie Scolaire à l'Education Nationale visant à faciliter leur insertion professionnelle notamment dans le secteur des Services à la Personne ; l'hypothèse est faite que ces personnes ont développé, dans l'exercice de leur emploi, des compétences transférables vers les métiers de ce secteur.

La construction de référentiels activités/compétences correspondant aux métiers des Services à la Personne vers lesquels ces salariées peuvent être orientées, c'est-à-dire aide à domicile auprès d'enfants et aide à domicile auprès de personnes âgées et/ou dépendantes, est une étape incontournable pour mesurer la faisabilité du transfert des compétences acquises dans l'exercice de l'emploi d'EVS vers ces métiers.

Parallèlement à cette action, et dans le cadre du plan d'action 2009 « services à la personne » de la MEIF de Rennes, et plus précisément en relation avec l'axe de travail relatif à la définition des compétences et donc de la professionnalisation des salariés, s'est imposée la nécessité de construire un troisième référentiel activités/compétences correspondant à l'autre métier des Services à la Personne qu'est « l'employé de ménage ».

En effet, si l'on veut valoriser ces métiers notamment par la professionnalisation des salariés du secteur, la construction de référentiels activités/compétences est une étape incontournable dans la mesure où ils permettent d'inventorier les activités réalisées dans l'emploi, les conditions d'exercice, les moyens de réalisation, les pré-requis donnant ainsi à ces métiers une lisibilité qui jusqu'à présent fait encore souvent défaut.

### ***Comment les référentiels ont-ils été réalisés ?***

Les trois référentiels ont été réalisés à partir d'un travail documentaire et de consultations de professionnels du secteur :

Les référentiels « aide à domicile auprès d'enfants » et « aide à domicile auprès de personnes âgées et/ou dépendantes » ont fait l'objet d'une enquête menée auprès de 77 structures privées, associatives et publiques du secteur des services à la personne du département d'Ille et Vilaine et permettant de vérifier la justesse du contenu par rapport à une réalité de terrain.

Le référentiel « employé(e) de ménage » a été réalisé à partir d'interviews d'employeurs du secteur marchand : les entreprises HEOL, VITAM, Aide au Logis. Ce référentiel constitue une première étape, il serait sans doute intéressant d'affiner l'analyse du métier en y associant des salariés et un panel plus large d'employeurs.

### ***Structure des référentiels***

Chaque référentiel donne une définition du métier, liste les activités ou tâches réalisées dans l'exercice de l'emploi ainsi que les compétences nécessaires à la réalisation de chaque tâche.

Le référentiel est suivi d'une fiche formation présentant les diplômes exigés ou souhaités pour l'exercice du métier ainsi que les formations correspondantes et les organismes qui dispensent ces formations en Ille et Vilaine.

## Auxiliaire de vie/Aide à domicile auprès d'enfants

### Définition

L'auxiliaire de vie/Aide à domicile auprès d'enfants est chargée de l'ensemble des tâches nécessaires à l'accueil, la garde et l'éveil d'un ou plusieurs enfants. Elle accompagne l'enfant dans la réalisation des actes de la vie quotidienne (préparation et aide à la prise des repas, toilette, habillage...) et veille à son état de santé général.

Elle concourt à son éveil en organisant des jeux éducatifs ou en participant à la réalisation des devoirs.

Elle assure également des travaux d'entretien du logement (remise en ordre des pièces, rangement du matériel, nettoyage, repassage...)

Elle intervient au domicile des particuliers.

### Référentiel activités/compétences

Activités	Compétences
<p><b>Réaliser tout ou partie des soins courants de la vie quotidienne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déshabiller, habiller les enfants, changer les nourrissons</li> <li>▪ Effectuer la toilette</li> <li>▪ Préparer et aider à la prise de repas</li> <li>▪ <i>Coucher les enfants</i></li> <li>▪ Surveiller l'état de santé général de l'enfant, dispenser des soins courants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés aux enfants lors des levers, couchers, toilette, habillage, repas</li> <li>▪ Assurer la sécurité des enfants (sécuriser l'enfant et son environnement, anticiper les situations dangereuses, faire face aux situations d'urgence, écouter, rassurer)</li> <li>▪ Identifier les besoins de l'enfant</li> </ul>
<p><b>Concourir à l'éveil de l'enfant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des jeux et des exercices d'éveil</li> <li>▪ Aider aux devoirs</li> <li>▪ Echanger avec les enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le temps et les activités en tenant compte des rythmes, des besoins et des possibilités des enfants</li> <li>▪ Accompagner la socialisation et les apprentissages de base</li> </ul>
<p><b>Assurer les travaux de nettoyage, d'entretien et de rangement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nettoyer et stériliser le matériel</li> <li>▪ Effectuer le nettoyage courant et le rangement des équipements et des locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posséder des connaissances élémentaires en hygiène</li> <li>▪ Savoir utiliser les produits de nettoyage</li> <li>▪ Respecter les normes de sécurité</li> </ul>
<p><b>Assurer la transmission des informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Echanger avec les parents</li> <li>▪ <i>Participer à des réunions d'équipe</i></li> <li>▪ <i>Rédiger des documents (notes, compte rendu, rapports....)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir le contact, assurer le relais des parents à chaque intervention, communiquer et travailler en équipe</li> <li>▪ Recueillir les informations nécessaires et respecter les horaires, consignes, procédures d'urgence</li> <li>▪ Maîtriser la langue française écrite et orale</li> </ul>

### **Aider et accompagner des enfants en difficulté**

▪ Les aider pour le lever, le coucher, leur toilette, les repas, les devoirs...

- Identifier les besoins de l'enfant
- Adapter son aide aux difficultés identifiées

#### **Commentaires :**

▪ Les activités qui figurent en italiques dans le tableau correspondent à des activités qui ne sont pas systématiquement réalisées par les intervenants, cela dépend de l'entreprise et de la demande du client.

▪ Le dernier domaine d'activité indiqué « **Aider et accompagner des enfants en difficulté** » ne fait pas partie de façon systématique du champ d'activité des structures. Il faut le considérer comme une extension possible du métier de garde d'enfant à domicile.

## **Formation**

---

Les personnes qui interviennent auprès d'enfants de 0 à 3 ans doivent être titulaires au minimum d'un CAP Petite enfance (voir Référentiel activités/référentiel diplôme fiche précédente). Pour les enfants âgés de plus de 3 ans, aucun diplôme n'est nécessaire.

## **Organismes préparant au CAP Petite enfance en Ille et Vilaine**

	<b>coordonnées</b>
AREP Pays de Rennes (CAP petite enfance)	190 ave du Général Patton – Centre St Melain – CS 50623 – 35708 Rennes cédex 7 Tél : 02 99 84 29 60
Centre de formation continue St Nicolas la Providence (CAP petite enfance)	28 rue de Rennes – BP 36034 – 35360 Montauban de Bretagne Tél : 02 99 06 52 84
MFREO Baulon	12 bis rue du Bignon - 35580 Baulon Tél : 02 99 85 36 03
AREP Fougères	Parc de Montaubert – 35300 Fougères Tél : 02 99 17 22 40

## Auxiliaire de vie /Aide à domicile auprès de personnes âgées et/ou dépendantes

### Définition

L'Auxiliaire de vie/Aide à domicile auprès de personnes âgées et/ou dépendantes assiste toute personne en perte d'autonomie et l'accompagne dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, préparation des repas, courses, ménage, démarches administratives...).

Elle peut accompagner les personnes dans des activités de loisirs (promenade à l'extérieur, jeux de société, lecture...), elle peut aussi jouer un rôle de conseil dans la gestion du budget, de la maison et dans le respect des règles d'hygiène.

Elle exerce le plus souvent au domicile des particuliers.

### Référentiel activités/compétences

Activités	Compétences
<p><b>Assister les personnes dans l'accomplissement des actes de la vie courante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer les tâches ménagères (ménage, vaisselle, lessive, repassage, rangement...)</li> <li>▪ <i>Effectuer les courses</i></li> <li>▪ Préparer et aider à la prise des repas</li> <li>▪ <i>Effectuer des démarches administratives</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des tâches domestiques en fonction du contexte (souhaits de la personne) et du temps imparti</li> <li>▪ Travailler en sécurité et prévenir les risques domestiques (règles d'hygiène et de sécurité)</li> <li>▪ Etre attentif aux personnes et respecter leurs habitudes, leur intimité, leur confort</li> <li>▪ Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés dans :               <ul style="list-style-type: none"> <li>*L'entretien du logement en respectant un ordre logique et en utilisant les produits matériels adaptés</li> <li>*L'entretien du linge en fonction des textiles</li> <li>*La préparation des repas et les courses en respectant le goût des personnes, les régimes alimentaires, la chaîne du froid</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Assister les personnes en perte d'autonomie dans l'accomplissement des gestes de la vie courante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dispenser des soins d'hygiène courante (toilette, habillage...)</li> <li>▪ <i>Exécuter des soins courants (aide à la prise de médicaments, pansements...)</i></li> <li>▪ Aider à la mobilité (cannes, béquilles, transfert lit-fauteuil, installation fauteuil...)</li> <li>▪ Aider à la restauration ou maintien de l'autonomie (stimulation de la mémoire, mise en place d'outils tels des agendas, tableaux, aide-mémoire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre des techniques et des gestes appropriés dans l'aide à la toilette et à l'habillage en respectant les règles de l'hygiène corporelle, le confort et l'intimité des personnes</li> <li>▪ Mettre en œuvre les techniques de déplacement des personnes en respectant leur confort et leur sécurité et les gestes et postures adaptés</li> <li>▪ Faire face aux situations d'urgence (incidents ou accidents physiques) en mettant en œuvre les gestes de 1<sup>er</sup> secours et en déclenchant l'alerte auprès des bons interlocuteurs</li> <li>▪ Etre attentif à l'évolution de la personne afin de conseiller ou d'alerter son entourage si besoin</li> <li>▪ Savoir alerter sa structure en cas de conflit</li> </ul>

<p><b>Assurer la transmission des informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger des documents (cahier de liaison, rapports qualité...)</li> <li>▪ Participer à des réunions d'équipe</li> <li>▪ Echanger avec la personne</li> <li>▪ Echanger avec les autres intervenants à domicile (autres aides à domicile, autres professionnels de santé, du social...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance des consignes particulières transmises par la personne ou par écrit, vérifier son travail et transmettre les informations nécessaires par écrit ou oral</li> <li>▪ Maîtriser la langue française écrite et orale</li> <li>▪ Créer et maintenir une relation professionnelle avec la personne et son entourage en veillant à la bonne compréhension du rôle et des limites d'intervention de l'aide à domicile</li> <li>▪ Instaurer une relation interpersonnelle de qualité</li> </ul>
<p><b>Développer des activités d'accompagnement et d'animation de loisirs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Accompagner à l'extérieur (promenade)</i></li> <li>▪ <i>Faire la lecture</i></li> <li>▪ <i>Participer à des jeux de société</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire preuve d'une écoute empathique en assurant un bon niveau de dialogue avec la personne</li> </ul>
<p><b>Conseiller dans la gestion financière et matérielle de la maison</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Aider à la tenue d'un budget</i></li> <li>▪ Aider à la composition de menus, la tenue de la maison</li> <li>▪ Aider à l'application des règles d'hygiène</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuer à l'autonomie physique, intellectuelle des personnes en les sollicitant et en valorisant leur participation</li> </ul>

**Commentaire :**

Les activités qui figurent en italiques dans le tableau ne semblent pas être réalisées de façon systématique pour la plupart des employeurs, particulièrement dans les domaines :

« **Développer des activités d'accompagnement et d'animation de loisirs** »

« **Conseiller dans la gestion financière et matérielle de la maison** »

Elles font néanmoins partie des prestations de service offertes par les structures et peuvent être demandées par les usagers.

## Formation

---

*Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) est un diplôme de référence dans ce métier. La mention complémentaire Aide à domicile est un diplôme de l'Education Nationale équivalent au DEAVS. Enfin le titre professionnel Assistant de Vie aux Familles est également apprécié des employeurs.*

### ■ Le diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie sociale

#### **Diplôme requis et conditions d'admission à la formation d'auxiliaire de vie sociale et l'obtention du diplôme d'Etat (DEAVS)**

Aucun diplôme n'est requis, mais le candidat devra passer un examen permettant d'évaluer des pré-requis. Cet examen comprend :

- Un questionnaire d'actualité portant sur les problèmes sociaux
- Un entretien avec un jury

#### **Les dispenses**

Les titulaires des diplômes suivants sont dispensés de l'ensemble de l'examen d'évaluation des pré-requis :

- Diplôme d'Etat d'aide médico-psychologique (DEAMP)
- BEP carrières sanitaires et sociales
- Brevet d'études professionnelles agricoles, option « services aux personnes » ou « économie familiale et rurale » (BEPA)
- Brevet d'aptitude professionnel d'assistant animateur technicien (BEPAAT)
- CAP petite enfance ou employé technique de collectivité
- CAPA option « service en milieu rural » ou « employé d'entreprise agricole-employé familial »
- Diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture (DPAP)
- Diplôme professionnel d'aide soignant (DPAS)
- Titre assistant de vie
- Titre employé familial polyvalent

Sont dispensées de l'épreuve du questionnaire d'actualité, les personnes titulaires :

- Du brevet des collèges
- D'un brevet d'étude de 1<sup>er</sup> cycle
- Ou d'un diplôme, titre ou certificat homologué au moins au niveau V

Sont dispensées de l'entretien avec le jury, les personnes titulaires:

- D'une attestation de formation d'assistante maternelle
- D'un certificat de compétences professionnelles « assister une personne dépendante ou âgée » ou « assurer la garde active des enfants et des bébés à leur domicile »
- D'un certificat de qualification professionnelle de la FEPEM
- Ou en fonction depuis au moins 3 ans dans l'aide à domicile

#### **Durée et contenu des études**

Cette formation est organisée sous forme modulaire sur une période allant de 9 à 36 mois. Elle comprend en alternance :

+ 500h d'enseignements théoriques et pratiques en centre de formation (5 unités de formation réparties en 11 modules).

#### **Modalités particulières**

Les titulaires de certains diplômes et certificats relevant du champ de l'aide à la personne bénéficient de validations automatiques de modules qui donnent droit aux allègements de formation correspondants, c'est le cas pour les titulaires des diplômes et titres suivants :

CAFAMP, DPAS

DP auxiliaire de puériculture sous réserve d'avoir 800h d'expérience professionnelle après validation de l'UF5

CAFAD ou BEP carrières sanitaires et sociales mention complémentaire aide à domicile

BEPA services aux personnes

CAPA, BAPAAT, titre assistant de vie, CCP  
Titre employé familial polyvalent

### **Le diplôme**

La formation est sanctionnée par le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) délivré par le préfet de région après validation de l'ensemble des modules de formation. Les titulaires du CAFAD sont titulaires de droit du DEAVS.

## **■ Le titre professionnel d'Assistante de Vie aux familles**

### **Conditions d'admission à la formation**

Le niveau d'entrée requis est le niveau VI

### **Durée et contenu des études**

La durée de la formation est de 840 heures dont 315 en entreprise. La formation comprend trois modules.

Module 1 :

Assister les personnes dans la réalisation de leurs tâches domestiques : aide à l'entretien du cadre de vie (logement, repassage, couture simple), préparation des repas, courses (5 semaines)

Module 2 :

Assurer la garde active des enfants et des bébés à leur domicile : hygiène, sécurité, développement, alimentation, sommeil, jeux, activités, loisirs – transmission des informations aux parents (6 semaines)

Module 3 :

Assister les personnes dans la réalisation des actes de la vie quotidienne : intervention auprès des personnes dépendantes : hygiène corporelle, sécurité, alimentation, démarches administratives, loisirs, vie sociale, transmission des informations...(10 semaines)

### **Titre délivré**

La formation est sanctionnée par le titre professionnel et/ou Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) de niveau V.

## **■ Mention complémentaire d'Aide à domicile de l'Education Nationale**

La mention complémentaire Aide à Domicile est accessible aux candidats titulaires d'un BEP Carrières Sanitaires et Sociales ou d'un BEP Bioservices (dominante agent technique d'alimentation) ou d'un CAP Petite Enfance ou d'un CAP Employé Technique de Collectivité.

### **Durée et contenu de la formation**

La formation se construit en alternance :

- 576 heures de formation pratique et théorique au centre de formation
- 16 semaines sur le terrain :
  - 6 semaines en structures médico-sociales accueillant des personnes handicapées ou des personnes âgées
  - 10 semaines au domicile privé de familles, de personnes âgées ou de personnes handicapées, avec obligatoirement un domicile privé individuel.

période de 6 semaines au

En fonction de leur parcours de formation et/ou de leur expérience, les candidats peuvent bénéficier de certains allègements de ces temps de formation.

La formation comprend des enseignements théoriques et pratiques

Enseignements théoriques	Enseignements pratiques
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Physiopathologie</li> <li>▪ Sciences médicosociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Technologies et techniques d'aide sanitaire</li> <li>▪ Techniques de manutention</li> <li>▪ Techniques de développement et de maintien de l'autonomie, techniques d'animation</li> <li>▪ Technologies et techniques d'entretien du cadre de vie</li> <li>▪ Technologies du logement</li> <li>▪ Technologies et techniques d'alimentation</li> <li>▪ Gestion et organisation familiale</li> </ul>

### Le diplôme

La Mention Complémentaire Aide A Domicile (MCAD) aboutit à un diplôme professionnel de niveau V strictement équivalent à son homologue du Ministère de la Santé : le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale selon l'arrêté du 10 septembre 2004.

**Le DEAVS, le titre professionnel d'assistante de vie et la Mention Complémentaire sont accessibles par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE)**

Pour plus d'informations sur la VAE, cf. le site du GREF Bretagne : [www.gref-bretagne.com](http://www.gref-bretagne.com)

### Organismes préparant au métier d'auxiliaire de vie/Assistante de vie auprès de personnes âgées et/ou dépendantes en Ille et Vilaine

	coordonnées
CLPS (ADVF)	5 rue Léon Berthault – ZI rte de Lorient – BP 81649 – 35016 Rennes cédex Tél : 02 99 14 50 00 Rue des petits bois – ZAC du Mottais ouest – 35400 St Malo Tél : 02 99 20 62 20
AREP (ADV)	Parc de Montaubert – 35300 Fougères Tél : 02 99 17 22 40
AFFPA (ADVF)	6 ave du haut sancé – CS 56912 -35069 Rennes cédex Tél : 02 99 86 88 00 75 Bd Gambetta – CS 61741 – 35417 St Malo cédex Tél : 02 99 40 65 80
GRETA EST Bretagne (AVS)	34 rue Bahon Rault – CS 46902 – 35069 Redon cédex
IRTS (DEAVS)	2 ave du Bois Labbé – CS 44238 – 35042 Rennes cédex Tél : 02 99 59 41 41
AFPE (Pré-professionnalisation aux métiers de l'aide à la personne)	Centre Emmanuel Mounier – rue Pierre de Maupertuis – Campus de Ker Lann – BP 7451 – 35174 Bruz Tél : 02 99 05 06 10

## Employé(e) de ménage

**Autres appellations :** intervenante à domicile, aide à domicile

### Définition

L'employé(e) de ménage, recruté(e) par une entreprise privée, intervient dans un cadre commercial et doit veiller au maintien de la relation avec le client. Elle intervient dans le cadre d'un cahier des charges précis établi entre le client et son entreprise au moment de la contractualisation et doit impérativement le respecter. Dans ce contexte d'exercice de son activité, elle assure l'entretien courant d'un logement, voire le repassage de linges et adapte sa prestation en prenant en compte les attentes et les consignes spécifiques du client.

### Référentiel activités/compétences

Activités	Compétences
<p><b>Préparer et conclure son intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance du cahier des charges de la prestation et le respecter</li> <li>▪ Prendre en compte les consignes spécifiques du client</li> <li>▪ Ajuster son plan de travail si besoin et organiser des rotations de tâches</li> <li>▪ Tenir informer le client des modifications dans les tâches effectuées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des tâches domestiques en respectant le cahier des charges de la prestation négocié entre le client et son entreprise ainsi que les consignes spécifiques du client</li> <li>▪ S'adapter à des clients différents et se conformer à des consignes et des habitudes variées</li> <li>▪ Adapter le programme habituel et faire preuve d'initiative pour intégrer des consignes et attentes spécifiques du client</li> <li>▪ Respecter les habitudes, l'intimité, le confort du client</li> <li>▪ Auto-contrôler son travail</li> </ul>
<p><b>Assurer l'entretien courant du domicile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nettoyer les sols : balayer, aspirer, laver</li> <li>▪ Nettoyer les meubles et les bibelots : épousseter, essuyer, cirer</li> <li>▪ Nettoyer la salle de bain, les sanitaires : désinfection, détartrage</li> <li>▪ Nettoyer et ranger la vaisselle</li> <li>▪ Nettoyer un réfrigérateur, une hotte</li> <li>▪ Nettoyer les placards de cuisine, les plinthes, les portes, les interrupteurs</li> <li>▪ Nettoyer les vitres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés dans l'entretien du logement en respectant un ordre logique et en utilisant les produits et les matériels adaptés</li> <li>▪ Choisir les produits et les matériels en fonction du travail à réaliser, des spécifications du client en respectant les notices d'utilisation</li> <li>▪ Respecter un ordre logique dans les tâches de nettoyage</li> <li>▪ Identifier les risques d'accidents domestiques (chimiques, électriques, travail en hauteur) et appliquer des règles de sécurité strictes,</li> <li>▪ Mettre en œuvre des procédures de sécurité en cas d'incidents ou d'accidents domestiques</li> <li>▪ Mettre en œuvre les gestes et postures pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles</li> </ul>

<p><b>Assurer le bon usage du matériel utilisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nettoyer les matériels en respectant les notices pour les équipements électriques</li> <li>▪ Assurer le rangement du matériel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller au bon usage du matériel mis à disposition, à son entretien et son rangement (balai, aspirateur, serpillères, chiffon, escabeau)</li> <li>▪ Repérer les dysfonctionnements des équipements notamment électriques et alerter</li> </ul>
<p><b>Assurer des tâches de repassage du linge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancer une machine, étendre du linge</li> <li>▪ Repasser, plier, ranger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choisir le programme de repassage en fonction du textile</li> <li>▪ Assurer le bon fonctionnement du matériel de repassage (fer, centrale de repassage)</li> </ul>
<p><b>Gérer les produits d'entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ranger les produits</li> <li>▪ vérifier les stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité strictes concernant les produits (gants, pictogrammes, règles de sécurité)</li> <li>▪ Réaliser des dosages et des dilutions à partir d'indications (notices des produits)</li> </ul>
<p><b>Remonter des informations aux clients et à sa hiérarchie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger des messages sur un cahier de liaison : manque de produits, observation de dégradation, message de courtoisie</li> <li>▪ Communiquer avec le client</li> <li>▪ Informer sa hiérarchie sur la manière dont se déroule la prestation au domicile</li> <li>▪ Informer sur son entreprise et sur les prestations qu'elles proposent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer avec le client à l'écrit, à l'oral en s'appuyant sur une maîtrise de la langue française</li> <li>▪ Véhiculer une bonne image de son entreprise auprès du client à travers la qualité du service apporté, l'adaptabilité de la prestation réalisée</li> <li>▪ Identifier et signaler des dysfonctionnements dans le déroulement de la prestation et alerter sa hiérarchie</li> </ul>

Lorsque la prestation est effectuée chez des personnes en difficulté, certaines activités sont complémentaires :

- Être attentif à l'évolution de la personne afin d'alerter son entourage si besoin
- Faire face à des situations d'urgence (incidents ou accidents physiques en mettant en œuvre les gestes de premier secours) et en déclenchant l'alerte auprès des bons interlocuteurs

**Commentaire :**

*Les activités décrites ci-dessous font partie des prestations spécifiques proposées par les entreprises commerciales et ne sont pas incluses dans l'abonnement hebdomadaire.*

**1-Réaliser les travaux de grands nettoyages :**

- lessivage des murs
- nettoyage et rangement des placards
- dépoussiérage des tapis et rideaux
- nettoyage des vitres

## 2-Réaliser des travaux de petits bricolages


Les employé(e)s de ménage peuvent être associé(e)s à ces travaux mais ils sont le plus souvent assurés par des hommes toute main.

## Formation

Les employeurs n'exigent pas de diplômes spécifiques au moment du recrutement. Certains pré-requis existent en particulier un niveau suffisant de maîtrise de la langue française. Des formations d'adaptation internes assurées par l'employeur sont parfois mises en œuvre.

Afin de valoriser et reconnaître le professionnalisme de leurs salarié(e)s, les employeurs sont intéressés par la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) spécifique à leur profession.

Le titre du Ministère du Travail assistant de vie aux familles (ADVF) comprend trois certificats, l'un de ces certificats est orienté sur l'entretien courant du domicile du particulier : Ces certificats sont accessibles par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

<b>Assistant(e) de vie aux familles (TP-00391)</b>	Niveau : V	Fiche titre : 
<b>Certificats constitutifs du titre (ccp) :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Assister les personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne</li><li>- Relayer les parents dans la prise en charge de leurs enfants à leur domicile</li><li>- <b>Assister les personnes dans leurs tâches domestiques</b></li></ul>		

En Ille et Vilaine, Il existe également une offre de modules courts de perfectionnement :

AFPA	Direction Régionale AFPA 12 avenue Henri Fréville 35208 Rennes Cedex Contact : <a href="mailto:lise.le-yondre@afpa.fr">lise.le-yondre@afpa.fr</a> Tel 02 99 26 72 31 <a href="http://www.afpa.fr">www.afpa.fr</a>	-Entretien un appartement, une maison -Acquérir les notions pratiques d'hygiène domestique à domicile -Instaurer une relation professionnelle positive -Devenir sauveteur secouriste (STT)
CLPS	5 rue Léon Berthault- ZI route de Lorient BP 81649 35016 Rennes Cedex 02 99 14 50 00	-Réaliser l'entretien du logement -Assurer l'entretien du linge et le repassage -Obtenir le diplôme de sauveteur secouriste du travail -Mieux communiquer en contexte professionnel -Organiser efficacement son travail

## **Contacts**

[Marie-claude.dersoir@afpa.fr](mailto:Marie-claude.dersoir@afpa.fr)  
[Danielle.gargadennec@afpa.fr](mailto:Danielle.gargadennec@afpa.fr)