Annexe 37

Statut de l'aide familiale visé à l'article 321

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

A. Fonctions de l'aide familiale.

Deux principes fondamentaux sont à rappeler :

* l'aide familiale exerce sa fonction au sein d'un service;

* le travailleur social supervise l'aide familiale.

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

L'aide familiale est appelée à intervenir dans les familles, auprès des personnes âgées aînés, malades ou handicapées en difficulté pour accomplir tous les actes de la vie quotidienne.

Son rôle social est de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

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

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

* sur un plan individuel : vis à vis de la personne aidée;

* sur un plan collectif : vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en apportant une aide concrète organisée et soutenue par la collectivité; l'aide familiale est un agent d'intégration et d'aide qui agit au nom d'un service soutenu par la collectivité et les pouvoirs publics;

* sur un plan préventif : par son rôle éducatif, par son observation, sa capacité de repérer et de signaler les situations à risques;

* sur un plan curatif : par son rôle éducatif, sanitaire, d'aide relationnelle et sociale à la vie journalière.

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

a) Aide à la vie quotidienne :

* Accompagnement des enfants, des aînés, malades ou des personnes handicapées.

* Aide aux déplacements à l'extérieur.

* Courses.

* Entretien courant des pièces habitées et du linge.

* Préparation des repas, etc.

b) Rôle sanitaire :

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

c) Rôle éducatif :

* Conseils d'hygiène de vie.

* L'adaptation du logement.

* Soutien des familles dans leur rôle éducatif.

* Évaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien.

d) Aide relationnelle :

* Écoute.

* Identification des difficultés.

* Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie.

* Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs.

e) Aide sociale :

* Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget; cette aide est limitée à une aide immédiate de proximité.

* Appel et orientation vers des services ou des organismes spécialisés.

2. Dans le cadre du travail en équipe.

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

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

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité.

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

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

4. Dans le cadre du travail en réseau.

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

* Services d'aide à la jeunesse.

* Équipes S.O.S. Enfants.

* Centres de médiation de dettes.

* Centres de santé mentale.

* C.P.A.S.

* MR/MRS.

* Hôpitaux.

* AVJ/Handicapés.

* Centres Jours.

* Etc.

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

B. Accès à la profession d'aide familiale.

1. Connaissances.

L'exercice de la fonction requiert :

1.1. D'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familiale certifiant qu'une des formations reconnues par la réglementation a été suivie selon une des quatre filières suivantes :

o Enseignement secondaire : auxiliaire familiale et sanitaire, puéricultrice, aspirante en nursing (certificat).
o Promotion sociale : auxiliaire polyvalent(e) des services à domicile et en collectivité; (certificat) aide-soignant(e) (certificat), aide-familial(e) (certificat).

o Éducation et formation en alternance : mêmes sections que l'enseignement de plein exercice (certificat).

o Communauté germanophone : Ausbildung AFPK.

o Région wallonne : aide familial(e) (attestation de capacité).

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

Ces formations doivent permettre à l'aide familiale d'acquérir des compétences :

1° d'écoute, de communication, d'accompagnement psychologique et physique;

2° de conseil, d'éducation;

3° d'aide à la gestion de la vie quotidienne (entretien de l'habitation, prévention contre les risques d'accident, préparation des repas, courses, assurer les démarches administratives...);

4° d'aide à la vie quotidienne (toilettes d'hygiène, préparation des médicaments, accompagnement des personnes malades...);

5° de relais (entre les bénéficiaires et les autres intervenants, des bénéficiaires avec le monde extérieur et compte rendu des observations sous forme orale ou écrite);

6° d'organisation (déterminer les priorités, planifier le travail).

1.2. D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familiale délivré par le ministre de la Région wallonne ayant la formation professionnelle dans ses attributions.

2. Capacités.

L'aide familiale doit démontrer des capacités :

* à communiquer et à participer activement aux réunions de coordination;

* à collaborer à un travail en équipe;

* à adapter son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des personnes;

* à évaluer les potentialités de la personne concernée et à les stimuler;

* à se remettre en question dans le cadre de son travail (évaluation des besoins, formation continuée, désir de se perfectionner);

* à respecter les règles de déontologie et à les intérioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

Annexe 1re au statut de l'aide familiale

Aspects de déontologie

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

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

b. Respecter la personne aidée.

Il faut respecter notamment :

- sa personnalité;
- son mode de vie et sa situation personnelle;
- ses convictions philosophiques et religieuses.

c. Convenir avec la personne et le travailleur social des tâches et interventions permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de l'aide familiale).

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

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

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

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

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

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide familiale est liée par un devoir de discrétion.

Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de son contrat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Connaître le fonctionnement du service et notamment son règlement de travail.

b. Faire preuve d'esprit d'équipe.

c. Informer le travailleur social des relations familiales ou affectives qui existent, ou qui pourraient exister entre elles et la personne aidée.

d. Participer activement aux formations continuées organisées par le service.

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

a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des proches qui participent au maintien de la personne dans son milieu de vie.

b. Respecter les actions de chacun.

c. Favoriser le développement des collaborations.

Annexe 2 au statut de l'aide familiale

Droits des aides familiales

Le service est tenu de veiller :

1. au respect de la législation et des statuts;

2. au respect du travailleur et du contrat de travail (application de la réglementation du travail) ainsi que du statut de la fonction publique;

3. à la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels;

4. à la prévention et à la protection de l'aide familiale :

* par toute information utile et adéquate,

* par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail,

* en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée;

5. en appliquant les dispositions du Titre 4 du Livre 4 de la Deuxième partie du présent Code pour un travail de qualité et répondre au mieux aux besoins réels des personnes, il est demandé de :

* respecter les normes d'encadrement (sur le plan de l'écoute, de soutien et de la disponibilité vis-à-vis des A.F.),

* organiser les temps de concertation: en individuel et en équipe d'aides familiales; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des personnes, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs,

* susciter et permettre la participation des A.F. aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service,

* assurer une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un cours minimum par an de déontologie afin de garantir le professionnalisme de l'aide familiale;

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

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

* a une connaissance du rôle et du travail de l'A.F.

* informe l'A.F. des modalités du plan d'aide conclu avec l'usager; détermine les tâches à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe.

* associe l'A.F. aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions.

* évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions d'A.F. et/ou de visites à domicile.

* organise la grille horaire, établit l'équilibre de la charge au sein de l'équipe et répartit équitablement les cas urgents.

* respecte et considère l'A.F. comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe.

Chez la personne aidée, l'aide familiale a droit :

1. au respect et à la considération;

2. au respect de ses limites;

3. à des conditions de travail convenables;

4. à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.

Dans le cas contraire, l'A.F. a la possibilité d'interpeller le service.