

NORME PROFESSIONNELLE

**PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE
D'AIDE À DOMICILE**

**Cette norme professionnelle a été approuvée par le
ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 8 janvier 2009.**

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire grâce au soutien technique et financier d'Emploi Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



Responsable du projet pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire

~ *Philippe Beaudoin*
Chargé de projet

Responsables du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

~ *Jean-Marie Laurent*
Conseiller du Cadre général

~ *Marie-Lou Ouellet*
Conseillère du Cadre général

Collaboration

~ *Marie Daigneault*
Conseillère à l'intervention sectorielle

Responsables de la recherche, de la rédaction et de la production de la norme professionnelle chez RH Conseil

~ *Line Côté*
Associée principale

~ *Dominique Gagnon*
Experte-conseil

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	1
1. Description de la situation et du développement du métier	5
1.1 La raison d'être de la norme professionnelle	5
1.2 Le nombre de travailleurs et de travailleuses du métier	6
1.3 Le nombre d'entreprises du secteur et les principales régions visées	6
1.4 Le degré de syndicalisation dans le secteur de l'aide domestique.....	7
1.5 Les perspectives de développement du métier	8
2. Élaboration de la norme professionnelle	11
2.1 La mise sur pied de comités	11
2.2 L'élaboration de l'analyse de métier.....	12
2.3 La validation du profil de compétences	13
3. Démonstration de l'atteinte d'un consensus sectoriel au sujet de la norme professionnelle.....	15
3.1 L'information donnée aux entreprises et aux syndicats avant l'élaboration de la norme professionnelle.....	15
3.2 L'approche adoptée pour dégager le consensus sectoriel au sujet de la norme professionnelle	15
3.3 Les résultats du consensus sectoriel	15
4. Présentation de la norme professionnelle	19
4.1 Le contexte général de l'exercice du métier.....	19
4.2 Les compétences nécessaires à l'exercice du métier	21
4.3 La description détaillée des compétences nécessaires à l'exercice du métier....	22
Description détaillée des compétences essentielles	23
Description détaillée des compétences complémentaires	35

TABLEAUX

Tableau 1 – Répartition des entreprises par région	7
Tableau 2 - Répartition régionale des entreprises et des coopératives d'économie sociale en aide domestique qui ont participé à la consultation sur la norme professionnelle.....	17
Tableau 3 - Taille des entreprises ayant validé la norme... ..	17

REMERCIEMENTS

La production de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile mérite, à maints égards, d'être soulignée. D'emblée, notons qu'il s'agit d'une première dans le secteur de l'économie sociale. Métier né dans les entreprises d'économie sociale, il y a pris son essor au cours des dernières années. Par cette norme, il acquiert donc ses lettres de noblesse. Métier pratiqué par près de 6000 personnes, pour l'essentiel des femmes, il se voit reconnu officiellement comme un métier en soi. Enfin, la reconnaissance qu'apporte cette norme aura sans nul doute une incidence positive sur la valorisation du travail effectué par les travailleurs et les travailleuses qui exercent le métier.

Certes, ce travail n'aurait pu se faire sans la contribution pleine et entière de maints partenaires et collaborateurs. Les regroupements en aide domestique, les initiateurs de ce projet de norme, en font partie. Il s'agit de l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES), de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ) et du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ). À ces derniers s'ajoutent la Centrale des syndicats démocratiques (CSD), la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), les trois centrales syndicales présentes dans le milieu de l'aide domestique. Enfin, l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), le Chantier de l'économie sociale, la Coalition des entreprises en aide domestique, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL), le Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA), le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont tous contribué aux travaux de production de la présente norme professionnelle. La réalisation de ce projet n'aurait pu se faire sans le financement obtenu par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), que nous tenons également à remercier.

Ces remerciements ne seraient pas complets sans souligner la contribution exceptionnelle des préposés et préposées qui, réunis dans un comité, ont su, avec cœur et passion, décrire avec précision leur métier. Ils ont travaillé sur chacune des étapes menant à la production de la présente norme professionnelle, soit de l'analyse de métier à la conception des outils.

Membres du Comité d'orientation

Nom de la personne	Organismes
Chantal Aznavourian	Chantier de l'économie sociale
Linda Bélanger	Coopérative du Royaume Représentante de l'Association des partenaires regroupés en économie sociale (APRES)
Claude Boileau	Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ)
Lucie Bussièrès	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec Représentante du comité de formation de la FCSDSQ
Céline Charpentier	Comité sectoriel de main-d'œuvre - Economie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC)
Cécile Collinge	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
Line Côté et Dominique Gagnon	RH Conseil (consultantes pour la production de la norme professionnelle)
Marie Daigneault	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Alain Dicaire	Coopérative D'Autray
Pierre Dussault	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
Hélène Forest Fournier	Services d'aide domestique Jardins-Roussillon Représentante du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ)
Kathleen Jourdain	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)
Andrée Lapierre	Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Jean-Marie Laurent	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
France Leclerc	Ménagez-vous Représentante de la Coalition des entreprises en aide domestique
Diane Leduc ¹	Coopérative Beauce-Nord
Danielle Legault	Syndicat québécois des employés et employées de service (SQEES), Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
Marielle Mainguy	Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
Suzanne Maltais	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Marie-Lou Ouellet	Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Maryse Quesnel	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

1. Madame Diane Leduc, préposée d'aide à domicile, a participé aux discussions du Comité d'orientation portant sur l'aide à la vie quotidienne (AVQ).

Membres du Comité d'experts et d'expertes

Nom de la personne	Coopérative ou entreprise	Région	Regroupement	Syndicat
Pauline Beaulieu	<i>Coopérative de Laval</i>	Laval	APRES*	
Céline Bolduc	<i>Coopérative Beauce-Nord</i>	Chaudières-Appalaches		
Seddik Bousseadra	<i>Plumeau, chiffon & Cie</i>	Montréal		
Diane Delisle	<i>Novaide</i>	Montréal		SQEES /FTQ
Alain Dicaire	<i>Coopérative d'Autray</i>	Lanaudière	REESADQ*	
Josée Filion	<i>Coopérative du Royaume</i>	Saguenay-Lac-Saint-Jean	APRES	SQEES /FTQ
Huguette Gagné	<i>La Grande Vadrouille</i>	Montréal		
Ghislaine Guay	<i>Coopérative de Québec</i>	Capitale-Nationale	FCSDSQ*	
Diane Larue	<i>Coopérative Beauce-Nord</i>	Chaudières-Appalaches	APRES	SQEES /FTQ
Isabelle Maggio	<i>Plumeau, chiffon & Cie</i>	Montréal	REESADQ	
Marielle Mainguy	<i>Coopérative de Québec</i>	Capitale - Nationale		
Maxine Perreault	<i>SAD Jardins-Roussillon (Laprairie)</i>	Montérégie	REESADQ	
Marie-Élise Proulx	<i>Coopérative Cap-Diamant</i>	Capitale-Nationale		
Marie-Josée Teixeira	<i>Coopérative Aide-Rive-Sud</i>	Montérégie	FCSDSQ	
Sylvie Toutant	<i>Coopérative aux P'tits soins</i>	Montérégie		

* APRES : Association des partenaires regroupés en économie sociale

* FCSDSQ : Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec

* REESADQ : Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec

1. DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER

1.1 La raison d'être de la norme professionnelle

À la demande de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ) et du Regroupement des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ), le Comité sectoriel de main-d'œuvre – Économie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC) a étudié, en 2004, les besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique. Ces travaux ont été menés en ayant pour ligne directrice le double objectif fixé par les partenaires, soit : 1) les impératifs de mise à niveau des compétences des personnes en poste; et 2) le développement d'un programme de formation à l'intention du futur bassin de ressources. Une préoccupation forte et marquée pour la valorisation du travail accompli auprès des clients et des clientes ou des personnes qui ont recours aux services usagers des entreprises en aide domestique se greffait à ce double objectif, le ponctuant en filigrane.

À la suite du diagnostic posé, le REESADQ et la FCSDSQ, auxquels s'est jointe l'APRES (Association des partenaires regroupés en économie sociale), ont cherché à répondre plus précisément aux besoins de formation exprimés par le groupe le plus important dans le secteur de l'aide domestique, soit le personnel affecté à l'entretien ménager.

Les principaux besoins de formation relevés en ce qui concerne les préposés et les préposées étaient les suivants.

SELON LES PRÉPOSÉS ET LES PRÉPOSÉES À L' ENTRETIEN MÉNAGER	SELON LES DIRECTIONS GÉNÉRALES
<i>Les préposés et les préposées à l'entretien léger</i> Alimentation Sécurité du préposé ou de la préposée	Aspect relationnel Aspect informationnel Sécurité des clients ou des clientes et des usagers ou des usagères Déplacements sécuritaires Sécurité des préposés et des préposées
<i>Les préposés et les préposées à l'entretien léger et lourd</i> Sécurité du client ou de la cliente Aspect relationnel	Plan des services Éthique Discipline personnelle Gestion des priorités
<i>Les préposés et les préposées à l'entretien lourd</i> Sécurité du préposé ou de la préposée Liens avec le bureau	

Source : Binhas, Lynda. *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*, CSMO-ESAC, décembre 2005.

Le travail de préposé ou de préposée comporte une variété de risques d'accidents et de blessures. Comme le montrent les résultats du *Diagnostic*, les entreprises en aide domestique sont de plus en plus sensibilisées à l'importance de la santé et de la sécurité du travail. Elles le sont d'autant plus qu'elles doivent faire face à des augmentations substantielles des primes qu'elles versent à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Il en est résulté des efforts importants pour améliorer la gestion de la santé et de la sécurité du travail en offrant des formations sur la manipulation et l'utilisation des produits dangereux et sur les postures à adopter

dans les cas où les préposés et les préposées doivent aider des usagers et des usagères ou des clients et des clientes à se déplacer sans toutefois leur prodiguer des soins à la personne.

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail a donc été ciblé comme la stratégie de développement et de reconnaissance des compétences du personnel qui répond aux besoins du secteur de l'aide domestique, des organisations qui le composent ainsi que des travailleurs et des travailleuses qui exercent le métier de préposé ou préposée d'aide à domicile. Plusieurs entreprises en aide domestique recourent déjà à l'apprentissage en milieu de travail afin de former leur personnel. Ainsi, cette approche en matière d'apprentissage est rapidement apparue comme la réponse à la qualification et la valorisation de la main-d'œuvre dans le secteur de l'aide domestique.

Des démarches ont été entreprises auprès de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS) de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) afin d'inscrire la stratégie de formation du métier dans le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre. Ce cadre prévoit qu'une norme professionnelle soit élaborée afin de baliser le métier et, ainsi, de mieux cerner les compétences à développer en milieu de travail ainsi que les critères de reconnaissance des compétences acquises par la main-d'œuvre en vue de l'exercice d'un métier.

Finalement, mentionnons que le travail d'analyse effectué a clairement démontré que le métier tel qu'il est pratiqué dans les entreprises en aide domestique constitue un métier en soi appartenant davantage au secteur des services sociaux qu'au secteur de l'entretien ménager. C'est ainsi qu'une nouvelle appellation a été proposée pour ce métier : préposé ou préposée d'aide à domicile.

1.2 Le nombre de travailleurs et de travailleuses du métier

Selon les statistiques les plus récentes du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche², en mars 2003, un peu plus de 5500 préposés ou préposées d'aide à domicile travaillaient dans une centaine d'entreprises en aide domestique au Québec. Ces organisations offraient un emploi de préposé ou de préposée à temps plein à 2877 personnes et un emploi à temps partiel à 2688 autres. Une entreprise moyenne comptait 28 postes de préposés ou de préposées à temps plein et 26 postes à temps partiel. Les emplois de préposés ou de préposées représentaient 92 % de tous les emplois créés par les entreprises en aide domestique.

1.3 Le nombre d'entreprises du secteur et les principales régions visées

Au Québec, 102 entreprises d'économie sociale en aide domestique offrent leurs services dans l'ensemble de la province (Tableau 1). Le secteur de l'aide domestique se compose de 46 coopératives et de 56 organisations à but non lucratif (OBNL).

2. Ministère du Développement Économique et Régional et de la Recherche. *Portrait 2003 des entreprises en aide domestique*, [établi par Jocelyne Chagnon, coll. : France Boutin et autres], Québec, 2004, 69 p.

Tableau 1 – Répartition des entreprises par région

RÉGION	OBNL	COOP	TOTAL
Bas-Saint-Laurent	8	--	8
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	5	7
Capitale-Nationale	4	3	7
Mauricie et Centre-du-Québec	6	6	12
Estrie	4	2	6
Montréal	8	1	9
Outaouais	2	2	4
Abitibi-Témiscamingue	7	--	7
Côte-Nord	1	3	4
Nord-du-Québec	1	--	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	7	--	7
Chaudière-Appalaches	--	8	8
Laval	--	1	1
Lanaudière	1	4	5
Laurentides	1	3	4
Montérégie	4	7	11
TOTAL	56	46	102

Source : Régie de l'assurance maladie du Québec :

www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/contributionetaidefinancieres/eesad.shtml.

Ces entreprises comptent en moyenne 282³ clients de 65 ans ou plus et servent 143 ménages actifs, 128 personnes référées par un centre de santé et de services sociaux (CSSS) et 26 personnes handicapées. Quelque 76 % de ces entreprises en aide domestique offrent des services dans le cadre du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD⁴), 4 % n'offrent pas de services dans ce cadre et 20 % n'ont pas fourni d'information au sujet de l'offre de services liée à ce programme.

L'offre de services des 102 entreprises en aide domestique est rattachée aux activités liées aux repas, au soutien civique et aux tâches domestiques. Il s'agit de services dits d'aide à la vie domestique. Un nombre plus restreint de ces entreprises offrent, sur demande d'un CSSS, certains soins d'assistance liés aux activités de la vie quotidienne.

1.4 Le degré de syndicalisation dans le secteur de l'aide domestique

Trois centrales syndicales représentent les travailleuses et les travailleurs syndiqués du secteur de l'aide domestique : la Confédération des syndicats nationaux (CSN), la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (SQUEES/FTQ) et la Centrale des

3. Binhas, Lynda. *Diagnostic des besoins de formation dans le secteur de l'aide domestique*. CSMO-ESAC, décembre 2005, 108 p.

4. Créé en 1997 par le gouvernement québécois, le PEFSAD a pour objectifs : 1) développer un réseau d'entreprises d'aide domestique dans le secteur de l'économie sociale; 2) d'encourager les personnes à recourir aux services d'aide domestique offerts par ces entreprises. Le PEFSAD a permis de formaliser le statut des entreprises et des coopératives d'économie sociale en aide domestique. Les services en aide domestique sont offerts à tous et à toutes, avec le bénéfice d'une exonération financière (aide fixe). Lorsque les personnes de moins de 65 ans ne sont pas référées par le CSSS, le terme employé est alors *ménages actifs*. De plus, les personnes âgées de plus de 70 ans peuvent bénéficier d'un crédit d'impôts supplémentaire.

syndicats démocratiques (CSD). En nous fondant sur les données issues de la démarche visant l'atteinte d'un consensus sectoriel, nous avons pu déterminer que 21 %⁵ des entreprises en aide domestique étaient syndiquées. Parmi les 71 entreprises répondantes, 73,3 % étaient affiliées à la FTQ, 13,3 % à la CSN et 13,3 % à la CSD.

1.5 Les perspectives de développement du métier

Le développement du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile est lié à la Politique de maintien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux.

« Avec les besoins grandissants de services liés au vieillissement de la population, à la désinstitutionnalisation des personnes âgées et au virage ambulatoire, les CLSC dressent des priorités et s'orientent de plus en plus vers l'assistance personnelle en délaissant l'aide domestique. En 1996, dans plus des deux tiers des CLSC de Montréal-Centre, les soins d'hygiène et la mobilisation représentent entre 60 % et 90 % des tâches des auxiliaires familiales et sociales. L'aide à l'alimentation, la lessive, la préparation des repas, les courses et l'entretien léger comptent pour 1 % à 9 % de leur temps de travail. Aucun CLSC ne fait d'entretien lourd comme les grands ménages⁶. »

Les services de ce type sont généralement délégués aux organismes communautaires, aux entreprises d'économie sociale, aux agences privées et à des travailleuses et des travailleurs engagés de gré à gré. Dans les faits, la demande ne cesse de croître en raison du vieillissement de la population que connaît et connaîtra le Québec au cours des prochaines années. Selon le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les entreprises d'économie sociale en aide domestique ont facturé 5,5 millions d'heures de services en 2004-2005. Également selon le MSSS, la clientèle de ces entreprises est composée à 62 % de personnes âgées de plus de 65 ans dont 42 % ont plus de 75 ans.

Actuellement, la majorité des heures de travail effectuées par les entreprises en aide domestique sont principalement rattachées aux activités d'aide à la vie domestique incluses dans le PEFSAD. En outre, un certain nombre d'entre elles offrent en plus, sur demande d'un CSSS, un service de soins à la personne tels l'aide au lever ou au coucher, la prestation de soins d'hygiène, les services de gardiennage, l'accompagnement ou l'aide aux déplacements, l'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments. Il s'agit là de services qui ne sont pas prévus par le PEFSAD.

Ainsi, si les CSSS continuent à modifier le rôle des auxiliaires familiaux et sociaux et des auxiliaires familiales et sociales, il est probable que cette tendance influencera la nature du travail des préposés et des préposées d'aide à domicile. Les modifications en cours relativement à certaines règles du Code des professions régissant les actes délégués pourraient contribuer à la transformation du rôle des préposés et des préposées travaillant dans les entreprises en aide domestique. Ce type de

5. L'échantillon consulté est statistiquement représentatif et comporte une marge d'erreur de 7 %.

6. Corbin, L. *L'aide domestique dans le cadre des services d'aide à domicile : rapport d'étape*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1996, p. 41.

transformation nécessiterait toutefois d'assurer une formation plus spécialisée afin de réduire les risques inhérents à des tâches exigeant des connaissances plus précises.

Plusieurs pensent que cette situation ne fera que prendre de l'ampleur au cours des prochaines années. « La situation démographique du Québec étant caractérisée par le vieillissement de la population et par un accroissement du nombre de personnes en perte d'autonomie, les entreprises en aide domestique sont de plus en plus sollicitées pour offrir des services de plus en plus spécialisés. Qui plus est, les orientations gouvernementales en matière de services de soins de santé consistant à écourter ou à éviter les séjours en milieu hospitalier, de même que celles qui furent énoncées dans la Politique de soutien à domicile rendent encore plus pressante la demande adressée à ces entreprises⁷. »

Le nouveau contexte qui caractérise le domaine de la santé et des services sociaux devrait favoriser une augmentation constante et même très rapide de la demande de soins d'assistance à la personne liées aux activités de la vie quotidienne au cours des prochaines années. Le rapport du groupe de travail sur le financement du système de santé⁸ réaffirme cette tendance. Toutefois, les acteurs concernés (syndicats, ministères, politiciens et politiciennes) n'ont pas pris position officiellement à ce jour.

7. Roy, N. *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Conseil du statut de la femme, Québec, octobre 2006, p. 71.

8. Groupe de travail sur le financement du système de santé. *En avoir pour notre argent*, gouvernement du Québec, février 2008.

2. ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile s'est donc déroulé en trois temps :

1. l'analyse de métier, qui a été précédée d'un diagnostic des besoins de formation ;
2. l'élaboration du profil de compétences et du projet de norme professionnelle ;
3. la validation de la norme professionnelle par un large consensus sectoriel.

2.1 La mise sur pied de comités

Le comité d'experts et d'expertes

Un comité d'experts et d'expertes a été mis sur pied dès le début du processus d'élaboration de la norme professionnelle, soit à l'étape de l'analyse de métier. Les entreprises d'économie sociale en aide domestique, les regroupements d'entreprises (REESADQ, FCSDSQ, APRES) et les syndicats (CSD, CSN, FTQ) ont participé à la sélection des membres de ce comité. Ces experts et ces expertes provenaient de plusieurs régions du Québec (rurales, semi-rurales ou urbaines), travaillaient dans des entreprises syndiquées ou non et possédaient des compétences correspondant à l'offre de services des entreprises d'économie sociale en aide domestique (entretien léger et lourd, préparation de repas, accompagnement, aide à la vie quotidienne, etc.).

Le mandat du comité d'experts et d'expertes, tout au long du processus d'élaboration de la norme professionnelle, a été :

- d'effectuer l'analyse de métier proprement dite;
- de participer à l'élaboration du profil de compétences et de le valider;
- de travailler à l'élaboration des outils d'apprentissage et de les valider (carnet d'apprentissage, guide du compagnon, outils hors production).

Analyse de métier : la mise sur pied d'un comité consultatif

Pour la validation de l'analyse de métier, le CSMO-ESAC a mis sur pied un comité consultatif qui réunissait regroupements en aide domestique, centrales syndicales, ministères (MSSS, MESS, MELS), représentants du milieu hôtelier et du secteur de l'entretien ménager dans les édifices publics. Ce comité a suivi l'ensemble des travaux et certains de ses membres ont participé aux diverses étapes de réalisation du projet. Le comité a aussi approuvé la version finale de l'analyse de métier, incluant les recommandations – ce qui fut aussi le cas du conseil d'administration du CSMO-ESAC.

Profil de compétences et norme professionnelle : la mise sur pied d'un comité d'orientation

Le CSMO-ESAC a constitué un comité d'orientation réunissant tous les acteurs qui

étaient partie prenante à la définition du profil de compétences et de la norme professionnelle : les trois différents regroupements en aide domestique, les trois centrales syndicales, les trois ministères visés, la DDCIS de la CPMT, la CSST, la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador, le Chantier de l'économie sociale, deux experts ou expertes du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile ainsi qu'une représentante du milieu hôtelier⁹.

Le comité a reçu pour mandat d'orienter les travaux d'élaboration de la norme professionnelle et des outils afférents. Ainsi, il devait définir les éléments de la stratégie d'apprentissage et s'assurer que le consensus sectoriel répondait aux normes établies. Il lui incombait aussi de s'assurer que la norme avait une application aussi large que possible, tout en ne perdant pas de vue les particularités du métier tel qu'il est exercé dans le secteur de l'aide domestique.

2.2 L'élaboration de l'analyse de métier

Le processus d'élaboration d'une norme professionnelle débute généralement par une analyse de métier. Pour effectuer l'analyse de métier proprement dite, le comité d'experts et d'expertes du métier a été mis à contribution. L'analyse de métier a été effectuée en employant la méthode dite « analyse de profession », une méthode approuvée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

Parallèlement aux travaux du comité d'experts et d'expertes en aide domestique, deux autres groupes de travailleurs et de travailleuses du secteur de l'entretien ménager ont été consultés, soit les préposés et les préposées à l'entretien ménager dans le milieu de l'hôtellerie et les préposés et les préposées à l'entretien ménager dans les édifices publics (dans les entreprises adaptées).

Les objectifs poursuivis par cette consultation consistaient :

- à comparer l'exercice de ces métiers dans le secteur de l'entretien ménager à celui qui est pratiqué par le personnel des entreprises en aide domestique ;
- à établir des possibilités de passerelles entre les différentes pratiques du métier de préposé ou de préposée à l'entretien ménager.

Cette approche rigoureuse a permis d'effectuer une analyse détaillée de la situation de travail et de baliser le métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile avec précision. Il a ainsi été possible de démontrer clairement que le métier tel qu'il est exercé dans le secteur de l'aide domestique s'apparente au secteur des services sociaux plutôt qu'à celui de l'entretien ménager.

9. La DDCIS a demandé que soit explorée la possibilité d'établir des passerelles entre la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile et le métier de préposé ou de préposée aux chambres dans le secteur de l'hôtellerie.

2.3 La validation du profil de compétences

La seconde étape du processus d'élaboration de la norme professionnelle consiste à dresser le profil des compétences nécessaires à l'exercice du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile. Le comité d'experts et d'expertes du métier a travaillé à l'élaboration de ce profil de compétences.

Le profil a par la suite été discuté et validé par l'ensemble des membres du comité d'orientation au cours de trois rencontres de travail.

La validation du profil de compétences du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile a soulevé plusieurs considérations et alimenté les débats entre les membres du comité d'orientation quant à la pertinence d'y inclure les compétences liées aux soins d'assistance à la personne (ou aide à la vie quotidienne) tels l'aide au lever ou au coucher, l'hygiène, le gardiennage, les déplacements, l'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments.

Considérant l'accroissement de la demande de tels services et les avantages que présente, pour les entreprises et les préposés et préposées, le fait d'inclure ces aspects du travail dans la définition du métier, certains membres du comité d'orientation voulaient conserver les compétences liées à ces activités dans le profil de compétences afin que les préposés et les préposées qui accomplissent ces tâches puissent avoir accès à une attestation de compétence. Mais, après discussion, il s'est révélé avant tout nécessaire que les parties visées (ministères, syndicats, politiciens et politiciennes) revoient et révisent en commun les règles auxquelles sont assujettis les soins d'assistance à la personne prodigués aux personnes vivant dans leur domicile.

Bref, à la lumière d'une évaluation approfondie des enjeux actuels dans le secteur de la santé et des services sociaux et des tenants et aboutissants de l'inclusion dans la norme professionnelle des éléments de compétence liés à l'aide à la vie quotidienne, tous les membres du comité d'orientation se sont ralliés à la décision d'exclure, à court terme, toute compétence visant les soins à la personne de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou préposés d'aide à domicile.

L'exclusion de tels éléments, rappelons-le, vise à permettre aux acteurs visés par la Politique de maintien à domicile du secteur de la santé et des services sociaux (syndicats, ministères, politiciens et politiciennes) d'adopter, dans un avenir le plus proche possible, une position claire quant à la délégation éventuelle de ces activités au secteur de l'aide domestique. Ainsi, selon l'évolution de la situation, la norme professionnelle pourrait être révisée et ajustée pour refléter la nouvelle réalité de ce métier ou une nouvelle norme pourrait être élaborée si on conclut qu'il s'agit d'un autre métier.

3. DÉMONSTRATION DE L'ATTEINTE D'UN CONSENSUS SECTORIEL AU SUJET DE LA NORME PROFESSIONNELLE

3.1 L'information donnée aux entreprises et aux syndicats avant l'élaboration de la norme professionnelle

La mise en œuvre d'une norme professionnelle doit obligatoirement se fonder sur un large consensus sectoriel démontrant que les principaux acteurs visés adhèrent à la norme professionnelle proposée. Dans le but de préparer le terrain en vue de l'atteinte de ce consensus, le CSMO-ESAC, avec la collaboration des regroupements d'entreprises et des syndicats, a mis en œuvre plusieurs moyens pour informer les employeurs, les travailleurs et les travailleuses ainsi que les autres acteurs des tenants et aboutissants de l'élaboration d'une norme professionnelle et pour les sensibiliser à l'importance de la démarche. Il a pu ainsi obtenir des appuis formels en vue de l'élaboration d'une norme professionnelle et de son éventuelle application au sein des entreprises d'économie sociale en aide domestique. En outre, un nombre important de travailleurs et de travailleuses ont manifesté le désir d'entreprendre une démarche de développement et de reconnaissance de leurs compétences.

3.2 L'approche adoptée pour dégager le consensus sectoriel au sujet de la norme professionnelle

La norme professionnelle a été établie à partir du profil de compétences validé par le comité d'experts et d'expertes et le comité d'orientation. Cette norme, pour être reconnue officiellement, a aussi fait l'objet d'un large consensus sectoriel. La démonstration de l'atteinte d'un consensus sectoriel au sujet de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile est le résultat d'une vaste consultation menée auprès des directions générales ou directions des ressources humaines des 102 entreprises (OBNL et coopératives) actives dans le secteur de l'aide domestique ainsi qu'auprès des trois centrales syndicales présentes dans ce secteur (CSD, CSN et FTQ). Cette consultation s'est échelonnée sur la période du 30 avril au 19 juin 2008.

3.3 Les résultats du consensus sectoriel

La démarche visant à dégager le consensus sectoriel s'est révélée, d'un point de vue statistique, fort satisfaisante. Ainsi,

- près de 80% des entreprises en aide domestique de toutes les régions administratives du Québec (tableau 2) ont participé aux consultations (48.9 % d'entre elles emploient 51 préposés et préposées ou plus et 49.2 % moins de 50 préposés et préposées : voir le tableau 3);
- les deux tiers (65,7 %) des entreprises du secteur (tableau 2) ont manifesté leur appui formel au projet;
- les 67 entreprises ayant validé la norme professionnelle représentent 74% de la

- main-d'œuvre du secteur, soit 4046 préposés et préposées d'aide à domicile¹⁰;
- les trois organisations syndicales actives dans le secteur de l'aide domestique ont signifié leur appui formel au projet.

Le CSMO-ESAC a aussi considéré le point de vue de la clientèle en acceptant une invitation à présenter le projet de norme professionnelle à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). La COPHAN a déposé un avis sur le projet de norme professionnelle. Elle y défend notamment l'idée que ce processus de normalisation du métier de préposée aurait dû simultanément tenir compte des droits de la personne et de ceux des travailleurs. Diverses recommandations ont aussi été faites, toutes ayant été discutées avec le comité sectoriel. Le CSMO-ÉSAC a invité la COPHAN à faire partie du comité d'orientation afin d'y faire valoir son point de vue, invitation à laquelle elle n'a pas donné suite.

Il est par ailleurs important de préciser que la très grande majorité des 80 entreprises qui ont participé aux rencontres en vue de l'atteinte du consensus sectoriel ont déclaré reconnaître, dans les compétences incluses dans la norme professionnelle, le métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile. Il en fut de même des centrales syndicales.

Comme l'indiquent les chiffres exposés ci-dessus, tant les entreprises que les organisations syndicales sont nombreuses à souhaiter la production d'une norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile. Cela dit, toutes les entreprises ayant participé à la démarche en vue de l'atteinte du consensus ont soulevé deux inquiétudes quant à l'implantation de la norme, soit :

- une incertitude certaine quant à l'obtention d'un soutien financier de la part des instances gouvernementales pour assurer l'implantation de la norme dans les entreprises (compagnons ou compagnes, préposés ou préposées);
- l'impossibilité pour les entreprises de supporter les augmentations salariales qui devraient normalement être rattachées à la certification à titre de préposé ou de préposée d'aide à domicile.

Ces inquiétudes, fort légitimes, mériteront dans les mois qui suivent une attention particulière de la part du CSMO-ESAC qui pourra être supporté par la DDCIS. Des pistes de solution devront être envisagées et certaines mesures prises. Divers partenaires seront certainement mis à contribution.

Enfin, la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile a été approuvée par le conseil d'administration du CSMO-ESAC au moyen d'une résolution datée du 15 septembre 2008.

10. Rappelons qu'approximativement 5500 préposés et préposées sont à l'emploi des entreprises en aide domestique.

Tableau 2

Répartition régionale des entreprises et des coopératives d'économie sociale en aide domestique qui ont participé à la consultation sur la norme professionnelle

RÉGION	OBNL	COOP	TOTAL	NORME EXPÉDIÉE	OBNL+ COOP RENCON- TRES	FORMULAIRES REÇUS	
						VALI- DATION CONFIRMÉE	REFUS DE VALIDER
Bas-Saint-Laurent	8	--	8	8	6	6	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	5	7	7	5	7	
Capitale-Nationale	4	3	7	7	4	5	
Mauricie et Centre-du-Québec	6	6	12	12	8	3	6
Estrie	4	2	6	6	6	3	1
Montréal	8	1	9	9	6	7	
Outaouais	2	2	4	4	3	3	
Abitibi-Témiscamingue	7	--	7	7	6	6	
Côte-Nord	1	3	4	4	4	3	
Nord-du-Québec	1	--	1	1	1	0	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	7	--	7	7	7	7	
Chaudière-Appalaches	--	8	8	8	5	4	
Laval	--	1	1	1	1	1	
Lanaudière	1	4	5	5	4	4	
Laurentides	1	3	4	4	4	2	
Montérégie	4	7	11	11	10	6	
TOTAL	56	46	102	102	80	67	7
POURCENTAGE	55 %	45 %	100 %	100 %	78,4 %	65,7 %	6,9 %

Source : Comité sectoriel de main-d'œuvre - Économie sociale et action communautaire, 2008.

Tableau 3
Taille des entreprises ayant validé la norme
(n=67)

NOMBRE D'EMPLOYES ET D'EMPLOYEES	N ^{BRE}	%
0-10 préposés et préposées	0	0%
11-25 préposés et préposées	9	13.4%
26-50 préposés et préposées	24	35.8%
51-75 préposés et préposées	17	25.3%
76-100 préposés et préposées	8	11.9%
101-125 préposés et préposées	4	5.9%
126-150 préposés et préposées	2	2.9%
151 préposés et préposées ou plus	2	2.9%
Sans réponse	1	1.4%

Source : Comité sectoriel de main-d'œuvre - Économie sociale et de l'action communautaire, 2008.

4. PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La présentation de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile s'articule autour des trois éléments suivants :

- le contexte général de l'exercice du métier ;
- les compétences nécessaires à l'exercice du métier ;
- la description détaillée des compétences nécessaires à l'exercice du métier.

4.1 Le contexte général de l'exercice du métier

L'environnement organisationnel

Le métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile s'exerce dans un cadre qui lui est propre. Il est nécessaire de rappeler ici trois éléments relatifs à l'environnement organisationnel du secteur de l'aide domestique au Québec.

Tout d'abord, les préposés et les préposées d'aide à domicile travaillent principalement dans des entreprises d'économie sociale constituées en OBNL ou en coopérative. Ces entreprises offrent des services d'aide domestique dans le cadre du PEFSAD en complémentarité avec ceux fournis par les CSSS et les organismes communautaires.

La mission première de ces entreprises en aide domestique est d'offrir une aide à domicile qui permet aux personnes âgées qu'elles desservent d'être soutenues dans leurs tâches domestiques quotidiennes afin de pouvoir rester autonomes le plus longtemps possible, de recevoir de l'assistance en raison d'une incapacité physique permanente ou temporaire ou d'améliorer leur qualité de vie.

Enfin, quoique les services d'aide domestique soient offerts à toute la collectivité, les principaux usagers et principales usagères de ces services sont des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en convalescence « dont le maintien à domicile est conditionnel à un soutien externe pour l'exercice de leurs activités de la vie quotidienne¹¹ ». Dans les faits, les personnes âgées en perte d'autonomie constituent la principale clientèle de la plupart des entreprises en aide domestique.

Contexte de travail

Les préposés et les préposées d'aide à domicile pratiquent leur métier au domicile du client ou de la cliente et généralement en sa présence. Ces personnes sont donc en contact direct avec la clientèle. Elles travaillent ordinairement seules, sans collègues de travail, et, par conséquent, doivent pouvoir faire preuve d'une grande autonomie.

11. Jetté, C. et F. Aubry. *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 175.

Les préposés et les préposées bénéficient d'une marge de manœuvre dans leur travail. Hormis le fait que les horaires des visites doivent être respectés et que la durée de ces visites ne peut pas être modifiée unilatéralement, ces personnes sont autonomes dans l'organisation de leur travail une fois qu'elles se trouvent chez le client ou la cliente.

La charge de travail est cependant déterminée par une entente de service avec le client ou la cliente. Les préposés et les préposées s'appuient ainsi sur un devis qui établit le type de tâches à accomplir. Toutefois, ils ont la possibilité de s'entendre avec leurs clients et leurs clientes sur les tâches à accomplir en priorité et sur la séquence d'exécution. Il leur arrive aussi de fournir des services supplémentaires s'ils en ont le temps avant la fin de leur quart de travail.

Même si la majorité des services offerts sont d'ordre matériel, la dimension relationnelle est primordiale, puisque le client ou la cliente est le plus souvent une personne âgée vivant en situation d'isolement. Cette clientèle est fréquemment vulnérable et confinée dans son milieu de vie. Les préposés et les préposées doivent donc adopter une approche relationnelle plus personnalisée qui tend davantage vers la relation d'aide que vers la relation client-fournisseur qui s'établit généralement dans les activités commerciales. Les principales motivations incitant à exercer le métier sont avant tout liées à cette dimension relationnelle avec la clientèle ainsi qu'au besoin d'aider les personnes âgées dans leurs tâches domestiques. Les personnes qui exercent ce métier aiment savoir qu'elles peuvent aider leur clientèle et lui rendre la vie plus facile et elles en retirent une grande valorisation.

Organisation du travail

La journée de travail est généralement découpée en blocs d'heures.

L'étendue du territoire à couvrir et l'importance des déplacements varient selon que le métier est exercé en milieu urbain ou rural.

Complexité des décisions

Les décisions à prendre sont, de prime abord, simples dans les situations d'entretien ménager. Le service à offrir est habituellement très bien défini dans le devis et les entreprises transmettent à leur personnel des directives précises pour encadrer l'exécution du travail. Les préposés et les préposées doivent toutefois évaluer le travail à faire et établir la priorité des activités pour pouvoir atteindre leurs objectifs.

Les préposés et les préposées doivent exercer leur jugement et prévenir leur employeur rapidement si des faits méritent d'être rapportés. Les entreprises et les coopératives possèdent en général un protocole relatif au signalement des anomalies. Le besoin de réagir à des situations d'urgence non prévues dans la description de la tâche ajoute à la complexité des décisions à prendre.

Exigences du poste

La pratique du métier comporte des exigences relatives à la santé en général et à la condition physique en particulier. Une certaine force physique ainsi que la capacité de fournir un effort soutenu sont nécessaires, notamment pour déplacer des charges ou des équipements. Ce métier demande aussi de l'endurance et de la souplesse étant donné que les préposés et les préposées peuvent avoir à rester debout durant de longues périodes, à se déplacer dans des endroits restreints, à faire des mouvements répétitifs et à monter dans des escabeaux.

Sur le plan perceptuel, il s'agit d'un travail qui requiert d'être à l'écoute des personnes et réceptifs à satisfaire leurs besoins. Il faut aussi être alerte pour bien reconnaître les faits à rapporter à l'entreprise. S'il y a lieu, l'entreprise avisera le CSSS, qui décidera de l'intervention à faire.

Santé et sécurité du travail

Le travail comporte une variété de risques d'accidents et de blessures. Les caractéristiques de l'environnement de travail, soit le domicile des usagers ou des usagères, déterminent en partie le niveau de risque d'accidents ou de lésions. Il s'agit entre autres de l'état et de l'aménagement des lieux, de la disponibilité – ou non – d'équipements et de la présence d'un animal. En outre, le travail à domicile est influencé par les conditions climatiques. L'exiguïté des lieux ou l'absence d'équipements appropriés peut, dans certains cas, contraindre les préposés et les préposées à adopter des postures présentant des risques ou à agir avec maladresse, ce qui peut entraîner une chute, un effort excessif ou une réaction du corps à un faux mouvement. Ces trois types d'accidents du travail sont ceux qui touchent le plus grand nombre d'employés et d'employées des entreprises en aide domestique.

4.2 Les compétences nécessaires à l'exercice du métier

L'analyse de métier et le profil de compétences ont permis de déterminer que les six compétences suivantes sont essentielles à l'exercice du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile.

1. Être capable d'organiser son travail.
2. Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager régulier.
3. Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison.
4. Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète.
5. Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide.
6. Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente.

Ces six compétences sont considérées comme **essentielles** à l'exercice du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile. Elles devront donc être maîtrisées par tous

les préposés et toutes les préposées d'aide à domicile qui voudront développer leurs compétences ou les faire reconnaître et recevoir une certification d'État.

Deux autres compétences sont dites **complémentaires**. Ces compétences se rattachent à certains contextes de travail particuliers qui ne touchent pas tous les préposés et toutes les préposées, mais qui représentent des réalités du marché du travail du secteur de l'aide domestique. Ces compétences complémentaires sont les suivantes.

7. Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier.
8. Être capable de préparer des repas cuisinés, sans diète.

Ces deux compétences mènent à l'obtention d'une attestation de compétence à laquelle pourront aspirer les préposés et les préposées qui en exprimeront le désir.

4.3 La description détaillée des compétences nécessaires à l'exercice du métier

Chacune des compétences présentées dans la norme professionnelle a été structurée de façon à comprendre les données suivantes :

1. l'énoncé de la compétence à maîtriser par le préposé ou la préposée d'aide à domicile;
2. le contexte de réalisation dans lequel le travail est accompli;
3. les éléments de compétence et les sous-éléments de compétence, s'il y a lieu ;
4. les critères de performance permettant de démontrer la maîtrise de la compétence.

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE
DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES**

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile		Code CNP : 6471
Compétence 1 : Être capable d'organiser son travail		
Contexte de réalisation :		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le contexte de services rendus par des entreprises en aide domestique. ▪ En fonction d'une entente de service entre l'entreprise¹² et le client ou la cliente. ▪ En fonction d'une planification par téléphone et/ou d'une évaluation à domicile. ▪ Rares présences au bureau. ▪ En fonction des directives fournies par l'entreprise. ▪ En se conformant à un horaire de travail hebdomadaire fourni par l'entreprise. 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
Être en mesure de :		
1.1 Vérifier son horaire de travail journalier et hebdomadaire.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect du plan de travail journalier et hebdomadaire ▪ Application des règles établies dans l'entreprise quant à l'organisation du travail 	
1.2 Préparer son itinéraire.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation efficace des déplacements ▪ Ponctualité chez le client ou la cliente 	
1.3 Transmettre l'information nécessaire aux clients et aux clientes et à l'entreprise. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmer ses rendez-vous avec les clients et les clientes ▪ Prévenir des changements d'horaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des règles établies dans l'entreprise en ce qui concerne tout changement d'horaire à communiquer au client ou à la cliente et à l'entreprise ▪ Exactitude de l'information transmise 	

12. Dans l'ensemble du document, le terme « entreprise » désigne généralement une entreprise d'aide domestique. Plus rarement, il peut aussi s'agir d'un CSSS ou de toute autre institution ayant conclu une entente de service en aide domestique avec un client ou une cliente.

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 2 : Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager régulier

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- Sous supervision indirecte.
- Selon les directives relatives à l'accès aux lieux de travail (clé, système d'alarme).
- En utilisant des produits de nettoyage, du matériel et des équipements d'usage domestique.
- Selon les méthodes de travail sécuritaires définies par l'entreprise.
- En respectant les temps d'exécution prévus.
- En utilisant des équipements de protection individuelle fournis par l'entreprise.
- En se référant au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Préparer l'exécution des travaux d'entretien ménager.

- Respect des priorités du client ou de la cliente
- Appréciation juste de la charge de travail
- Exécution des tâches dans un ordre logique et efficace
- Estimation adéquate des produits de nettoyage, du matériel et des équipements nécessaires pour exécuter les tâches d'entretien prévues
- Choix judicieux des produits de nettoyage, du matériel et des équipements
- Préparation adéquate des solutions de nettoyage selon le produit utilisé
- Évaluation adéquate de l'état des équipements

Compétence 2 : Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager régulier

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>2.2 Effectuer le rangement et le nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Utiliser les techniques d'entretien léger convenant au travail à effectuer dans les pièces suivantes :<ul style="list-style-type: none">~ Chambres à coucher~ Salon~ Vestibules~ Cuisine~ Salles de bain~ Sous-sol▪ Exécuter de menus travaux.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application des techniques d'entretien ménager régulier▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Application des règles d'hygiène et de désinfection▪ Utilisation appropriée des produits de nettoyage, des équipements et du matériel▪ Utilisation sécuritaire des produits de nettoyage, des équipements et du matériel▪ Qualité du nettoyage et du rangement▪ Préservation des biens et prévention des bris d'équipements▪ Application des méthodes sécuritaires de manutention et de déplacement des objets lourds
<p>2.3 Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Propreté du matériel et des équipements après utilisation▪ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 3 : Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- Sous supervision indirecte.
- En fonction des demandes particulières du client ou de la cliente.
- En utilisant des produits de lavage, du matériel et des équipements se trouvant sur place.
- Selon les méthodes de travail sécuritaires définies par l'entreprise.
- En respectant les temps d'exécution prévus.
- En utilisant des équipements de protection individuelle fournis par l'entreprise.
- En se référant au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 3.1 Préparer la lessive.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application adéquate des méthodes de préparation et de triage des vêtements et du linge de maison▪ Justesse de l'interprétation des symboles figurant sur les étiquettes▪ Respect des consignes figurant sur les étiquettes▪ Application des règles d'hygiène
3.2 Laver différents articles et les faire sécher.	<ul style="list-style-type: none">▪ Utilisation des techniques de lavage et de séchage appropriées aux types de tissus et aux quantités d'articles à nettoyer▪ Adoption de méthodes de travail sécuritaires et de précautions lors de l'utilisation d'un agent de blanchiment▪ Application des règles d'hygiène

Compétence 3 : Être capable d'entretenir les vêtements et le linge de maison

Éléments de compétence	Critères de performance
3.3 Repasser et presser les vêtements.	<ul style="list-style-type: none">▪ Justesse de l'interprétation des symboles figurant sur les étiquettes▪ Respect des consignes figurant sur les étiquettes▪ Utilisation des techniques de repassage et de pressage appropriées selon le tissu.▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Absence de brûlures et de faux plis sur les vêtements repassés ou pressés▪ Rangement adéquat des équipements de repassage et de pressage
3.4 Plier et ranger les vêtements et le linge de maison.	<ul style="list-style-type: none">▪ Utilisation de techniques appropriées de pliage et de rangement des vêtements et du linge de maison▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Rangement adéquat des vêtements et du linge de maison▪ Absence de faux plis sur les vêtements

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 4 : Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- Sous supervision indirecte.
- En fonction des demandes du client ou de la cliente et, dans certains cas, avec le concours du client ou de la cliente.
- En utilisant les produits alimentaires se trouvant sur place ou ceux achetés à l'épicerie.
- À l'aide des accessoires et des équipements de cuisine se trouvant sur place.
- Selon les règles et les méthodes de travail sécuritaires définies par l'entreprise.
- En fonction des principes visant une alimentation équilibrée présentés dans le Guide alimentaire canadien.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

4.1 Déterminer les besoins du client ou de la cliente.

- Dresser, avec l'aide du client ou de la cliente, la liste des articles à se procurer à l'épicerie.
- Déterminer les autres courses à faire pour le client ou la cliente.

- Application des consignes reçues pour déterminer les besoins du client ou la cliente
- Estimation juste des articles qu'il faut se procurer à l'épicerie
- Conformité de la liste des courses à faire aux besoins exprimés

4.2 Faire les courses.

- Choix et quantité appropriés des produits en fonction de la liste d'achats
- Application des règles concernant la manipulation de l'argent
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires
- Rangement adéquat des courses

Compétence 4 : Être capable de faire des courses pour le client ou la cliente et de préparer un repas simple, sans diète

Éléments de compétence	Critères de performance
4.3 Préparer des repas simples, sans diète.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application des règles de base en matière d'hygiène et de salubrité▪ Utilisation judicieuse des aliments disponibles chez le client ou la cliente▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Préparation adéquate des aliments▪ Prévention du gaspillage des produits▪ Utilisation sécuritaire des équipements et du matériel▪ Utilisation, entretien et rangement appropriés du matériel

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 5 : Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- Sous supervision indirecte.
- Dans le respect de l'approche de service à la clientèle privilégiée par l'entreprise.
- En collaboration avec l'équipe responsable dans l'entreprise.
- À l'aide d'un protocole d'intervention en cas d'urgence fourni par l'entreprise.
- En fonction d'une formation précise sur les techniques de communication avec le client ou la cliente.
- En fonction de ses observations personnelles quant à l'état de la personne.
- En fonction des mesures de prévention à appliquer en fonction des risques pour sa propre sécurité et celle du client ou de la cliente.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

5.1 Interagir avec le client ou la cliente.

- À l'arrivée.
- Dans différentes situations difficiles.
- Au départ.

- Observation correcte des signes de réceptivité du client ou de la cliente
- Application des règles d'éthique professionnelle inhérentes à la pratique du métier de préposé ou de préposée d'aide à domicile
- Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale
- Application de moyens concrets favorisant l'établissement d'un climat de confiance
- Connaissance des moyens adéquats à employer pour résoudre des problèmes de communication
- Transmission adéquate de l'information entre le client ou la cliente et l'entreprise
- Utilisation des formules de politesse de mise

Compétence 5 : Être capable de communiquer avec le client ou la cliente et de lui venir en aide	
Éléments de compétence	Critères de performance
<p>5.2 Agir de façon préventive.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observer les signes de changement à l'état de santé du client ou de la cliente et dans son environnement. ▪ Reconnaître les situations d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Justesse de l'appréciation des principaux signes de changements à l'état de santé du client ou de la cliente ▪ Appréciation judicieuse des situations nécessitant un signalement immédiat ▪ Transmission claire, précise et pertinente des observations à l'entreprise
<p>5.3 Réagir de façon appropriée dans différentes situations d'urgence.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer les mesures prescrites en situation d'urgence. ▪ Adopter une approche sécuritaire dans les situations d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect du protocole d'intervention défini par l'entreprise ▪ Adoption d'une approche sécuritaire dans les situations d'urgence

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 6 : Être capable de terminer son service chez le client ou la cliente

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- À partir de la documentation fournie par l'entreprise.
- Sous supervision indirecte.
- Selon les directives relatives à l'accès aux lieux de travail (clé, système d'alarme).

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 6.1 Dresser un bilan de ses activités chez le client ou la cliente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Évaluation adéquate des besoins de produits de nettoyage▪ Repérage des défaillances des équipements▪ Détermination précise des changements d'horaire, des modifications à l'offre de services ou des besoins de remplacement▪ Pertinence et exactitude de l'information transmise au client ou à la cliente et à l'entreprise
6.2 Consigner l'information sur la feuille de temps.	<ul style="list-style-type: none">▪ Exactitude de l'information consignée sur la feuille de temps▪ Conformité aux instructions inscrites sur la feuille de temps
6.3 Compléter la transaction de paiement pour les services rendus.	<ul style="list-style-type: none">▪ Conformité de la facturation aux activités consignées sur la feuille de temps▪ Application de la politique de paiement de l'entreprise

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE
DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES**

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 7 : Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome ou en équipe.
- Sous supervision indirecte.
- En fonction des priorités définies avec le client ou la cliente.
- Selon les méthodes de travail sécuritaires définies par l'entreprise.
- En utilisant les produits de nettoyage, le matériel et les équipements fournis par l'entreprise ou, selon le cas, disponibles chez le client ou la cliente.
- En utilisant des équipements de protection individuelle fournis par l'entreprise.
- En se référant au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

7.1 Préparer l'exécution du grand ménage.

- Appréciation juste de la charge de travail
- Exécution des tâches dans un ordre logique et efficace
- Préparation adéquate des lieux de travail
- Estimation adéquate des produits de nettoyage, du matériel et des équipements nécessaires pour exécuter les tâches d'entretien prévues
- Choix judicieux des produits de nettoyage, du matériel et des équipements
- Préparation adéquate des solutions de nettoyage selon le produit utilisé
- Évaluation adéquate de l'état des équipements
- Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires

Compétence 7 : Être capable d'accomplir des travaux d'entretien ménager saisonnier

Éléments de compétence	Critères de performance
7.2 Faire l'entretien ménager saisonnier.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application des techniques d'entretien particulières au grand ménage▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Application des règles d'hygiène et de désinfection▪ Utilisation appropriée des produits de nettoyage, des équipements et du matériel▪ Utilisation sécuritaire des produits de nettoyage, des équipements et du matériel▪ Qualité du nettoyage et du rangement▪ Préservation des biens et prévention des bris d'équipements▪ Application des méthodes de manutention et de déplacement d'objets lourds▪ Respect des temps d'exécution prévus
7.3 Utiliser les méthodes appropriées de rangement du matériel, des produits et des équipements d'entretien.	<ul style="list-style-type: none">▪ Propreté du matériel et des équipements après utilisation▪ Rangement adéquat du matériel, des produits et des équipements

Métier : Préposé ou préposée d'aide à domicile

Code CNP : 6471

Compétence 8 : Être capable de préparer des repas cuisinés, sans diète

Contexte de réalisation :

- En fonction d'une entente de service entre l'entreprise et le client ou la cliente.
- Au domicile du client ou de la cliente.
- En fonction des directives fournies par l'entreprise.
- De manière autonome.
- Sous supervision indirecte.
- Selon les méthodes de travail sécuritaires définies par l'entreprise.
- En fonction des demandes du client ou de la cliente et, dans certains cas, avec le concours du client ou de la cliente.
- En utilisant les produits alimentaires se trouvant sur place ou ceux achetés à l'épicerie.
- À l'aide des accessoires et des équipements de cuisine se trouvant sur place.
- En fonction des principes visant une alimentation équilibrée présentés dans le Guide alimentaire canadien.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 8.1 Composer des menus.	<ul style="list-style-type: none">▪ Planification adéquate des menus▪ Respect des goûts et des habitudes alimentaires du client ou de la cliente▪ Choix judicieux des recettes▪ Utilisation judicieuse des aliments disponibles chez le client ou la cliente▪ Composition de menus équilibrés
8.2 Apprêter des mets.	<ul style="list-style-type: none">▪ Application appropriée des techniques culinaires de base▪ Application des règles de base en matière d'hygiène et de salubrité▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires▪ Utilisation sécuritaire des équipements et du matériel▪ Prévention du gaspillage des produits

Compétence 8 : Être capable de préparer des repas cuisinés, sans diète	
Éléments de compétence	Critères de performance
8.3 Faire cuire des mets préparés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation appropriée des techniques de cuisson de base ▪ Application des règles de base en matière d'hygiène et de salubrité ▪ Cuisson appropriée des aliments ▪ Utilisation sécuritaire des équipements et du matériel
8.4 Voir à la conservation des aliments préparés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des règles de base en matière d'hygiène et de salubrité ▪ Utilisation des techniques de conservation appropriées en fonction des aliments préparés
8.5 Entretenir l'espace de travail et l'équipement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation, entretien et rangement appropriés du matériel, de l'équipement et de l'espace de travail ▪ Application des règles de base en matière d'hygiène et de salubrité ▪ Application des règles et des méthodes de travail sécuritaires ▪ Utilisation sécuritaire des équipements et du matériel