

Table des matières

Annexe 1^{ère} à l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 septembre 2021 modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés « Annexe 37 » 2

A. Fonctions de l'aide familial	2
1. Dans le cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles	2
a) Aide à la vie quotidienne :	3
b) Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé	3
c) Rôle éducatif et d'observation	3
d) Activités à caractère occupationnel	4
e) Aide relationnelle :	4
f) Aide sociale et administrative :	4
g) Aide à l'aidant proche	4
2. Dans le cadre du travail en équipe	4
3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité	4
4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire	5
B. Accès à la profession	5
1. Qualification, et titres requis et immatriculation	5
2. Compétences	5
C. Aspects de déontologie	6
1. Dans le cadre des contacts de l'aide familial avec le bénéficiaire et de la mission qui lui a été confiée par le service	6
2. Dans le cadre de ses relations avec le service	8
3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants	8
D. Droits des aides familiaux	8

Annexe 2 à l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés « Annexe 38 » 10

A. Fonctions du garde à domicile	10
1. Dans le cadre de l'intervention auprès des bénéficiaires et des familles	10
a) Aide à la vie quotidienne :	11
b) Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé	11
c) Rôle éducatif et d'observation	11
d) Activités à caractère occupationnel	11
e) Aide relationnelle :	12
f) Aide à l'aidant proche	12
2. Dans le cadre du travail en équipe	12
3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité	12
4. Dans le cadre du travail en réseau autour et avec le bénéficiaire	12
B. Accès à la profession de garde à domicile	13
1. Qualification, et titres requis et immatriculation	13
2. Compétences	13
C. Aspects de déontologie	13
1. Dans le cadre des contacts du garde à domicile avec le bénéficiaire et de la mission qui lui a été confiée par le service	13
2. Dans le cadre de ses relations avec le service	15
3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants	16
D. Droits des gardes à domicile	16

Annexe 1^{ère} à l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 septembre 2021 modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés « Annexe 37 »

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

Pour des questions de lisibilité, le genre masculin est utilisé partout dans le texte. Celui-ci englobe le masculin, le féminin et le genre-neutre.

A. Fonctions de l'aide familial

Deux principes fondamentaux sont à rappeler :

- L'aide familial exerce sa fonction au sein d'un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé dont le cadastre est tenu à jour par l'Agence.
- Le travailleur social encadre et accompagne l'aide familial.

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

L'aide familial est le métier pivot de l'aide à domicile. C'est un intervenant polyvalent du domicile appelé à intervenir auprès des aînés, des familles, des personnes malades, handicapées, en situation sociale complexe ou en difficulté pour accomplir des actes de la vie quotidienne.

Son rôle social est de permettre un accompagnement à domicile des personnes en préservant et en stimulant leur autonomie, et en veillant à leur qualité de vie et leur bien-être.

L'aide familial agit en présence du bénéficiaire, dans son intérêt et dans le respect de son libre choix des services prestataires ainsi que de l'intensité d'aide qu'il souhaite (sur proposition du travailleur social). Toutefois, certaines situations peuvent justifier de manière exceptionnelle une prestation en l'absence du bénéficiaire. Les services tiennent un registre de ces cas particuliers et exceptions qui sera contrôlé et validé lors du contrôle par l'AviQ.

La mission de l'aide familial s'exerce en étroite collaboration avec les aidants proches (la famille, l'entourage) pour autant que ce soit possible et selon les dispositions mentionnées dans la convention d'aide.

L'aide familial est intégré dans le travail social et collabore avec l'ensemble des intervenants professionnels du domicile.

L'aide familial est engagé sous contrat de travail d'employé par un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé et travaille sous la responsabilité de celui-ci.

L'aide familial exerce sa fonction dans le cadre du plan d'aide établi par le travailleur social.

L'aide familial joue un rôle important de prévention.

Il s'agit de veiller lors de la prestation ou dans ses déplacements extérieurs :

- à la sécurité du bénéficiaire dans son domicile ;
- à ce qu'il dispose de bonnes informations ;
- à la vigilance sur tout signe de dégradation de la situation du bénéficiaire ;
- à relayer auprès du travailleur social ses observations afin de favoriser l'intervention du professionnel qui a la compétence adéquate.

L'aide familial apporte une aide individuelle vis-à-vis du bénéficiaire et une aide collective vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en préservant et stimulant l'autonomie et la qualité de vie et il contribue à l'insertion dans la vie sociale.

L'ensemble des activités réalisées contribue au bien être quotidien des personnes et relève des domaines suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

a) Aide à la vie quotidienne :

- Maintien et garantie des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort tant physique que moral pour le bénéficiaire et son environnement ;
- Accompagnement des bénéficiaires ;
- Aide aux déplacements (intérieurs et extérieurs) ;
- Aide au lever et au coucher ;
- Courses ;
- Entretien courant des pièces habitées en s'adaptant aux habitudes du bénéficiaire et en utilisant les produits et le matériel adéquat disponible chez le bénéficiaire ;
- Entretien du linge et repassage, réparations courantes du linge ;
- Préparation des repas et aide à la prise des repas et à l'hydratation ;
- Distribution de repas. Cette distribution de repas implique une aide à la prise de repas, une veille, vigilance sociale ou sanitaire (ex : respect du régime alimentaire, des quantités de liquide ou de nourriture absorbées, de la capacité à s'alimenter).

b) Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé

Ces activités sont réalisées dans le cadre de l'aide à la vie quotidienne, sans dispenser un soin technique relevant de l'art infirmier (cfr Liste d'actes du 18 juin 1990) :

Hygiène et confort :

- Toilette d'hygiène et de confort ;
- Aide à l'habillage et au déshabillage ;
- Changement de protection, aide à la continence ;
- Aide à l'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, entretien des prothèses dentaires,
- Aide aux activités esthétiques (raser, maquiller, laver et coiffer les cheveux, . . .).

Sécurité :

- Surveillance de la sécurité de la personne ;
- L'aide familial accorde une attention permanente à des signes apparents de dégradations de la situation sanitaire et médicale du bénéficiaire. Si ces signaux sont constatés, l'aide familial relaie l'information à son service en vue d'éventuellement prendre contact avec un professionnel de la santé (médecin traitant ou l'infirmier déjà impliqué dans les soins du bénéficiaire) ou avec la personne de référence désignée ou directement à tout service d'urgence quand la situation l'impose.

Santé :

- vérifie la prise correcte des médicaments préparés par un professionnel agréé ou une personne ayant reçu délégation dans un cadre strict et légal.

c) Rôle éducatif et d'observation

- Conseils d'hygiène de vie ;
- Conseiller, suggérer de ranger et d'organiser son environnement pour sa sécurité et son confort ;
- Apporter des conseils d'entretien du logement ;
- Soutien des familles dans leur rôle éducatif : accompagnement éducatif de l'enfant, de l'adolescent ou d'un adulte ;
- Stimulation du bénéficiaire pour maintenir et améliorer son autonomie ;

- Soutien scolaire ;
- Evaluation et stimulation des potentialités afin que le bénéficiaire reste acteur de son vécu quotidien ;
- Relayer à son travailleur social toutes les observations ou informations pertinentes, utiles et nécessaires ayant trait à l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire à domicile.

d) Activités à caractère occupationnel

- Donner à l'accompagnement une dimension qualitative dans l'utilisation du temps avec le bénéficiaire ;
- Proposer des activités intérieures ou extérieures adaptées au bénéficiaire qui respectent le cadre de la législation SAFA.

e) Aide relationnelle :

- Ecoute attentive du bénéficiaire et de son entourage ;
- Observation et identification des difficultés ;
- Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie ;
- Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs ou de fin de vie.

f) Aide sociale et administrative :

- Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget. Cette aide est limitée aux démarches quotidiennes du bénéficiaire de l'aide.
- Identification des services et des organismes spécialisés et orientation des bénéficiaires en lien avec le service.
- Accompagnement et stimulation du lien social.

g) Aide à l'aidant proche

- Etre à l'écoute et apporter un soutien aux aidants proches ;
- Guider, informer, soutenir, conseiller et partager les bonnes pratiques en matière d'hygiène, de manutention, de rôle éducatif ou de tâches administratives.

2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide familial s'intègre dans une équipe du service.

Il exerce sa fonction sous la responsabilité du travailleur social chargé de l'encadrer et en étroite collaboration avec les autres travailleurs de l'équipe.

L'aide familial collabore et relaie toute information pertinente, utile et nécessaire au sein de l'équipe et au travailleur social, dans un souci de garantir l'adéquation et la continuité de l'aide.

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des bénéficiaires, l'aide familial constitue un acteur privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemples : médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, logopèdes, coordinatrices, etc.).

L'aide familial est dans une démarche de collaboration permanente avec l'ensemble des intervenants professionnels dans un souci de garantir la continuité et la qualité de l'aide. A cette fin, il convient de mettre à disposition un outil de communication permettant de garantir les échanges d'information.

Il s'insère dans un travail interdisciplinaire d'aide et de soins à domicile, en relais des autres professionnels pour tous les actes qui dépassent sa compétence.

Grâce à ses observations et à ses informations, l'aide familial joue un rôle important dans les réunions interdisciplinaires (coordination, . . .). Celles-ci permettent d'optimiser 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 autour et avec le bénéficiaire

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés collabore avec des organismes extérieurs en ce compris les services psycho-médico-sociaux ou les services de l'aide à la jeunesse,

Le travailleur social joue le rôle d'interface avec l'aide familial qui est un partenaire parmi les autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation du projet commun.

B. Accès à la profession

1. Qualification, et titres requis et immatriculation

L'exercice de la fonction requiert :

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

- o Enseignement de plein exercice : Aide familial (7e professionnelle) o Promotion sociale : Aide familial
- o Education et formation en alternance : mêmes sections que l'enseignement de plein exercice.
- o Centres de formation agréés par la Région Wallonne : Attestation de capacité d'aide familiale — titre délivré par la Région Wallonne.
- o Une équivalence de diplôme attribuée par la Fédération Wallonie Bruxelles

Des assimilations formulées dans la circulaire du 15/06/2015 (voir annexe) après passerelle attribuées par la Fédération Wallonie Bruxelles peuvent permettre d'exercer la profession d'aide familial. La liste de ces assimilations est reprise dans une circulaire de l'Agence rédigée en concertation avec le secteur sur base des recommandations du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ).

1.2. D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familiale délivré par l'Agence.

1.3. A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour adapter les compétences professionnelles ou permettre d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier et des besoins des bénéficiaires. L'aide familial suit ce type de formation.

1.4. Ces formations permettent à l'aide familial d'entretenir, de développer et de renforcer les compétences reprises dans le présent statut

2. Compétences

Le métier de l'aide familial requiert les compétences suivantes :

- Développement du sens du contact humain, de l'écoute et de la capacité d'entrer en relation avec le bénéficiaire et les aidants proches ;
- Capacités d'observation, de réflexion, d'analyse et de transmission d'informations autour des situations rencontrées ;
- Développement d'un rôle de prévention, de conseil et d'éducation ;
- Adaptation de son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des bénéficiaires ;

- Evaluation et stimulation, maintien ou restauration de l'autonomie des bénéficiaires eu égard à leurs potentialités et besoins ;
- Communication et participation active aux réunions organisées par le service ;
- Collaboration à un travail en équipe et à un travail en interdisciplinarité avec les autres professionnels pour toutes les activités qui dépassent sa compétence ;
- Organisation et planification autonome de son travail en tenant compte de la convention d'aide établie entre le service et le bénéficiaire ;
- Rigueur dans le suivi des procédures administratives utiles à la gestion du service ;
- Respect et appropriation des règles de déontologie (professionnalisme, devoir de discrétion) ;
- Développement d'un regard critique sur son travail et participation à un processus d'autoévaluation et de formation. Respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

C. Aspects de déontologie

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

- a. Etre à l'écoute du bénéficiaire dans le but d'identifier les besoins de celui-ci et de les relayer auprès du travailleur social
- b. Respecter le bénéficiaire, en ce compris :
 - sa personnalité
 - son mode de vie et sa situation personnelle
 - ses convictions philosophiques, politiques et religieuses

L'aide familial s'abstient de toute propagande de quelque nature que ce soit auprès des bénéficiaires, de l'entourage.

La notion de propagande vise toute action dynamique ayant pour but d'influencer le comportement des bénéficiaires.

- c. Convenir avec le bénéficiaire, son entourage et le travailleur social des activités et interventions permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de l'aide familial, et selon le plan d'aide convenu avec le travailleur social).

L'aide familial répond aux besoins de la personne.

L'aide familial ne répond pas à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, l'aide familial ne dispense aucun soin technique infirmier.

Régulièrement, et grâce à l'observation de l'aide familial, l'intervention est évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

L'aide familial ne réalise aucune intervention auprès d'un bénéficiaire du service d'aide à domicile et de son entourage en dehors du cadre professionnel planifié par le service.

- d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide familial est lié par un devoir de discrétion.

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

L'aide familial observe la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide familial une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance et au droit de la personne au respect de sa vie privée. Cette faute peut entraîner une sanction disciplinaire telle que prévue dans le règlement de travail.

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, peut s'avérer indispensable. Dans ce cas, ce partage se limite uniquement aux informations pertinentes, utiles et nécessaires 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 s'interrogent régulièrement sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des bénéficiaires et sur ce qu'ils gardent 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 familial peut divulguer l'information qu'il détient aux autorités compétentes.

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

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

L'aide familial distingue nettement sa vie privée de son travail chez le bénéficiaire et veille à ce que sa relation avec celui-ci reste strictement professionnelle. De cette manière, l'aide familial emploie les canaux de communications professionnels et non privés. Il ne communique donc pas de données privées au bénéficiaire.

Dès lors, l'aide familial évite d'évoquer sa vie privée. Faire preuve de discrétion quant à la vie et au travail de ses collègues.

L'aide familial ne divulgue pas les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si l'aide familial a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre aide familial ou personnel du service, il les adresse au travailleur social ou au service — direction du service.

Dans le cas où le bénéficiaire a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre aide familial ou personnel du service, celui-ci le renvoie vers la direction du service.

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

En raison de la mission de confiance qui lui est attribuée, l'aide familial n'accepte pas de legs, de libéralités ou de gratifications du bénéficiaire ou de son entourage. Cette interdiction s'étend au conjoint de l'aide ou de la personne avec laquelle il est établi en ménage ou cohabite ainsi qu'aux membres de son entourage proche et, à tout parent jusqu'au 3ème degré inclus.

Cependant, à titre exceptionnel dans le cadre d'un événement ou d'une période particulière (exemple : Noël) ou d'une circonstance spéciale (exemple : fin d'aide intensive), un petit cadeau peut être accepté par le travailleur.

L'objet en question ne présente, en aucun cas, une valeur économique ou sentimentale importante (exemple : tableau, meuble de valeur, objet familial).

De même et en aucun cas, la remise d'une quelconque somme d'argent n'est admise. Il incombe obligatoirement à l'aide familial confronté à la réception d'un cadeau, d'une gratification ou de tout

autre avantage non successoral provenant d'un bénéficiaire ou de son entourage d'en informer directement le service, lequel détermine s'ils sont acceptables ou non.

De même, le travailleur ne fait pas de cadeau au bénéficiaire, sauf à titre exceptionnel, moyennant accord du gestionnaire d'équipe.

L'ensemble de ces règles sont validées par le règlement de travail du service.

h. Veiller à sa présentation vestimentaire

Pour sa propre sécurité, l'aide familial veille à sa présentation vestimentaire en utilisant les équipements de travail individuels fournis par le service.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service

a. Respecter le fonctionnement du service et 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 lui et le bénéficiaire.

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

e. Remplir ses obligations administratives dans les délais requis.

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

a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des aidants proches qui participent à l'accompagnement du bénéficiaire dans son milieu de vie.

b. Respecter les actions de chacun.

c. Favoriser le développement des collaborations.

D. Droits des aides familiaux

Tout aide familial a le droit :

1. Au respect des législations et des statuts.

2. A son respect à celui de son contrat de travail, à son statut professionnel ou de la fonction publique

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

4. A la prévention des risques encourus lors de son activité professionnelle et à sa protection

- 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 le bénéficiaire.

Dans le cadre du droit du travailleur, l'aide familiale a le droit de s'adresser au SIPPT (service public) et au CPPT (secteur privé), pour faire respecter la loi sur le bien-être au travail.

5. A l'application des dispositions du Titre 4 du Livre 4 de la Deuxième partie du présent Code pour un travail de qualité et pour répondre au mieux aux besoins réels des bénéficiaires. Tout aide familial a le droit :

- d'être respecté sur le plan de l'écoute, du soutien et de la disponibilité par l'encadrement,
- de bénéficier des temps de concertation en individuel et en équipe d'aides familiaux ; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des bénéficiaires, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs,
- de participer aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service,
- de bénéficier d'une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un recyclage régulier de déontologie afin de lui permettre de développer son professionnalisme et des formations liées aux risques du métier, (par exemple l'utilisation et le mélange de produits ménagers).

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

L'aide familial a le droit d'avoir un encadrement qui :

- a une connaissance du rôle et du travail de l'aide familial,
- informe l'aide familial des modalités du plan d'aide conclu avec le bénéficiaire ; détermine les activités à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe,
- associe l'aide familial 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'aide familiaux , de visites à domicile,
- organise la grille horaire, établit l'équilibre du travail au sein de l'équipe et répartit les situations prioritaires et répartit les situations prioritaires et veille à l'équilibre vie professionnelle/vie privée dans le respect de la continuité du service au bénéficiaire,
- respecte et considère l'aide familial comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe, ce qui signifie entre autres une écoute active et un accompagnement du travailleur en situation de stress et de difficulté.

Le travailleur social, dans la négociation du contrat d'aide, rappelle au bénéficiaire, que l'aide familial a droit :

- au respect et à la considération,
- au respect de ses limites,
- à des conditions de travail convenables,
- à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.

Dans le cas contraire, l'aide familial a la possibilité d'interpeller le service

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés.

Namur, le 16 septembre 2021.

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,
E. DI RUPO

La Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de
l'Egalité des Chances et des Droits des femmes,
Ch. MORREALE

Annexe 2 à l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés

« Annexe 38 »

Statut du garde à domicile visé à l'article 323

Pour des questions de lisibilité, le genre masculin est utilisé partout dans le texte. Celui-ci englobe le masculin, le féminin et le genre-neutre.

A. Fonctions du garde à domicile

Deux principes fondamentaux sont à rappeler :

- Le garde à domicile exerce sa fonction au sein d'un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé dont le cadastre est tenu à jour par l'Agence.
- Le travailleur social encadre et accompagne le garde à domicile.

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

Le garde à domicile est un intervenant polyvalent du domicile qui a pour mission de contribuer, par une présence, de jour comme de nuit, au bien-être, au confort physique et moral, à l'hygiène de vie et à la sécurité de tout bénéficiaire en perte d'autonomie associée à une problématique de santé ou de handicap.

La perte d'autonomie se définit comme l'incapacité, pour une personne, de décider, d'assurer seule certains actes de la vie courante en raison de l'altération des capacités physiques et psychiques.

Son rôle social est d'accompagner à domicile des bénéficiaires en préservant et en stimulant leur autonomie, ainsi qu'en veillant à leur qualité de vie et leur bien-être.

Le garde à domicile agit en présence du bénéficiaire, dans son intérêt et dans le respect de son libre choix des services prestataires ainsi que de l'intensité d'aide qu'il souhaite (sur proposition du travailleur social).

Le garde à domicile travaille en complémentarité avec la famille ou l'entourage du bénéficiaire et, par son action, le seconde et lui offre du répit pour autant que ce soit possible et selon les dispositions mentionnées dans la convention d'aide.

Le garde à domicile est intégré dans le travail social et collabore avec l'ensemble des intervenants professionnels du domicile.

Le garde à domicile est engagé sous contrat de travail d'employé par un service d'aide aux familles et aux aînés (SAFA) agréé et travaille sous la responsabilité de celui-ci.

Le garde à domicile exerce sa fonction dans le cadre du plan d'aide établi par le travailleur social.

Le garde à domicile joue un rôle important de prévention.

« Il s'agit de veiller lors de la prestation ou dans ses déplacements extérieurs :

- à la sécurité du bénéficiaire dans son domicile,
- à ce qu'il dispose de bonnes informations,
- à la vigilance sur tout signe de dégradation de la situation du bénéficiaire,

- à relayer auprès du travailleur social ses observations afin de favoriser l'intervention du professionnel qui a la compétence adéquate.

Le garde à domicile apporte une aide individuelle vis-à-vis du bénéficiaire et une aide collective vis-à-vis de la famille et de l'environnement de la personne en préservant et stimulant l'autonomie et la qualité de vie et contribue à l'insertion dans la vie sociale.

L'ensemble des activités réalisées contribue au bien être quotidien des personnes et relève des domaines suivants : (cette liste n'est pas exhaustive).

a) Aide à la vie quotidienne :

- Maintien et garantie des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort tant physique que moral pour le bénéficiaire et son environnement ;
- Aide aux déplacements (intérieurs et extérieurs) ;
- Aide au lever et au coucher ;
- Veille, préparation et aide à la prise des repas et à l'hydratation du bénéficiaire.

b) Rôle lié à l'hygiène, au confort, à la sécurité et à la santé

Ces activités sont réalisées dans le cadre de l'aide à la vie quotidienne, sans dispenser un soin technique relevant de l'art infirmier (cfr Liste d'actes du 18 juin 1990) :

Hygiène et confort :

- Toilette d'hygiène et de confort ;
- Aide à l'habillage et au déshabillage ;
- Changement de protection, aide à la continence ;
- Aide à l'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, entretien des prothèses dentaires ;
- Aide aux activités esthétiques (raser, maquiller, laver et coiffer les cheveux).

Sécurité :

- Surveillance de la sécurité de la personne.
- Le garde à domicile accorde une attention permanente à des signes apparents de dégradations de la situation sanitaire et médicale du bénéficiaire. Si ces signaux sont constatés, le garde à domicile relaie l'information à son service en vue d'éventuellement prendre contact avec un professionnel de la santé (médecin traitant ou l'infirmier déjà impliqué dans les soins du bénéficiaire) ou avec la personne de référence désignée ou directement à tout service d'urgence quand la situation l'impose.

Santé :

- Veille à la prise correcte des médicaments préparés par un professionnel agréé ou une personne ayant reçu délégation dans un cadre strict et légal.

c) Rôle éducatif et d'observation

- Conseils d'hygiène de vie ;
- Conseiller, suggérer de ranger et d'organiser son environnement pour sa sécurité et son confort ;
- Encourager le bénéficiaire au développement, au maintien ou à la restauration de son autonomie en tenant compte des besoins et potentialités du bénéficiaire ainsi que de son état général ;
- Relayer à son travailleur social toutes les observations ou informations pertinentes, utiles et nécessaires ayant trait à l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire à domicile ;
- Stimulation du bénéficiaire pour maintenir et améliorer son autonomie.

d) Activités à caractère occupationnel

- Donner à l'accompagnement une dimension qualitative dans l'utilisation du temps avec le bénéficiaire ;
- Proposer des activités intérieures ou extérieures adaptées au bénéficiaire qui respectent le cadre de la législation SAFA.

e) Aide relationnelle :

- Ecoute attentive du bénéficiaire et de son entourage ;
- Observation et identification des difficultés ;
- Soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie ;
- Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs ou de fin de vie.

f) Aide à l'aidant proche

- Etre à l'écoute des aidants proches ;
- Apporter un soutien, un répit aux aidants proches ;
- Guider, informer, soutenir, conseiller et partager les bonnes pratiques en matière d'hygiène et de manutention.

2. Dans le cadre du travail en équipe

Le garde à domicile s'intègre dans une équipe du service.

Il exerce sa fonction sous la responsabilité du travailleur social chargé de l'encadrer et en étroite collaboration avec les autres travailleurs de l'équipe.

Le garde à domicile collabore et relaie toute information pertinente, utile et nécessaire au sein de l'équipe et au travailleur social, dans un souci de garantir l'adéquation et la continuité de l'aide.

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des bénéficiaires, le garde à domicile constitue un acteur privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemples : médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, logopèdes, coordinatrices, etc.).

Le garde à domicile est dans une démarche de collaboration permanente avec l'ensemble des intervenants professionnels dans un souci de garantir la continuité et la qualité de l'aide. A cette fin, il convient de mettre à disposition un outil de communication permettant de garantir les échanges d'information.

Il s'insère dans un travail interdisciplinaire d'aide et de soins à domicile, en relais des autres professionnels pour tous les actes qui dépassent sa compétence.

Grâce à ses observations et à ses informations, il est amené à jouer un rôle important dans les réunions interdisciplinaires (coordination, . . .). Celles-ci permettent d'optimiser 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 autour et avec le bénéficiaire

En fonction des situations, le service d'aide aux familles et aux aînés est amené à collaborer avec des organismes extérieurs dont les services psycho-médico-sociaux ou les services de l'aide à la jeunesse,...

Le travailleur social joue le rôle d'interface avec le garde à domicile qui est un partenaire parmi les autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation du projet commun.

B. Accès à la profession de garde à domicile

1. Qualification, et titres requis et immatriculation

L'exercice de la fonction requiert :

1.1. Les gardes à domicile sont porteurs d'un diplôme ou d'un certificat leur permettant d'exercer la fonction d'aide familial.

Des assimilations après passerelle reconnues par la Fédération Wallonie Bruxelles permettent d'exercer la profession d'aide familial. La liste de ces assimilations est reprise dans une circulaire de l'Administration rédigée en concertation avec le secteur sur base des recommandations du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ). Une équivalence de diplôme attribuée par la Fédération Wallonie Bruxelles.

1.2. D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial délivré par l'Agence.

1.3. A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour adapter les compétences professionnelles ou permettre d'acquérir de nouvelles compétences en lien avec l'évolution du métier et des besoins des bénéficiaires. Le garde à domicile suit ce type de formation.

1.4. Ces formations permettent au garde à domicile d'entretenir, de développer et de renforcer les compétences reprises dans le présent statut

2. Compétences

Le métier de garde à domicile requiert les compétences suivantes :

- Développement du sens du contact humain, de l'écoute et de la capacité d'entrer en relation avec le bénéficiaire et les aidants proches ;
- Capacités d'observation, de réflexion, d'analyse et de transmission d'informations autour des situations rencontrées ;
- Développement d'un rôle de prévention, de conseil et d'éducation ;
- Adaptation de son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des bénéficiaires ;
- Evaluation et stimulation, maintien ou restauration de l'autonomie des bénéficiaires eu égard à leurs potentialités et besoins ;
- Communication et participation active aux réunions organisées par le service ;
- Collaboration à un travail en équipe et à un travail en interdisciplinarité avec les autres professionnels pour toutes les activités qui dépassent sa compétence ;
- Organisation et planification autonome de son travail en tenant compte de la convention d'aide établie entre le service et le bénéficiaire ;
- Rigueur dans le suivi des procédures administratives utiles à la gestion du service ;
- Respect et appropriation des règles de déontologie (professionnalisme, devoir de discrétion) ;
- Développement d'un regard critique sur son travail et participation à un processus d'autoévaluation et de formation ;
- Respect des normes d'ergonomie, de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

C. Aspects de déontologie

1. Dans le cadre des contacts du garde à domicile avec le bénéficiaire et de la mission qui lui a été confiée par le service

a. Etre à l'écoute du bénéficiaire dans le but d'identifier les besoins de celui-ci et de les relayer auprès du travailleur -social

b. Respecter le bénéficiaire.

En ce compris:

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

Le garde à domicile s'abstient de toute propagande de quelque nature qu'elle soit auprès des bénéficiaires, de l'entourage.

La notion de propagande vise toute action dynamique ayant pour but d'influencer le comportement des bénéficiaires.

c. Convenir avec le bénéficiaire, son entourage et le travailleur social des activités et interventions permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences du garde à domicile, et selon le plan d'aide convenu avec le travailleur social).

Le garde à domicile répond aux besoins de la personne.

Il ne répond pas à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, le garde à domicile ne dispense aucun soin technique infirmier.

Régulièrement, et grâce à l'observation du garde à domicile, l'intervention sera évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

Le garde à domicile ne réalise aucune intervention auprès d'un bénéficiaire du service d'aide à domicile et de son entourage en dehors du cadre professionnel planifié par le service.

d. Respecter le devoir de discrétion.

Le garde à domicile est lié par un devoir de discrétion.

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

Le garde à domicile observe la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef du garde à domicile une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance. Cette faute peut entraîner une sanction disciplinaire telle que prévue dans le règlement de travail.

Cependant, dans le contexte de l'accompagnement 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 se limite aux informations pertinentes utiles et nécessaires 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 s'interrogent régulièrement sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des bénéficiaires et sur ce qu'ils gardent 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), le garde à domicile pourra divulguer l'information qu'il détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

Par rapport à ces situations, le garde à domicile a comme premiers référents le travailleur social et la direction du service qui encadrent sa mission auprès de qui il devra pouvoir trouver conseil.

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

Le garde à domicile distingue nettement sa vie privée de son travail chez le bénéficiaire.

Sa relation avec celui-ci reste strictement professionnelle. De cette manière, le garde à domicile emploie les canaux de communications professionnels et non privés. Il ne communique pas de données privées au bénéficiaire.

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

Le garde à domicile ne divulgue pas les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si le garde à domicile a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre garde à domicile ou personnel du service, il les adresse au travailleur social ou au service — direction du service.

Dans le cas où le bénéficiaire a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre garde à domicile ou personnel du service, celui-ci le renvoie vers la direction du service.

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

En raison de la mission de confiance qui lui est attribuée, le garde à domicile n'accepte de legs, de libéralités ou de gratifications de du bénéficiaire ou de son entourage. Cette interdiction s'étend au conjoint du garde à domicile ou de la personne avec laquelle il est établi en ménage ou cohabite ainsi qu'aux membres de son entourage proche et, à tout parent jusqu'au 3ème degré inclus.

Cependant, à titre exceptionnel dans le cadre d'un événement ou d'une période particulière (exemple : Noël) ou d'une circonstance spéciale (exemple : fin d'aide intensive), un petit cadeau peut être accepté par le travailleur.

L'objet en question ne présente en aucun cas, une valeur économique ou sentimentale importante (exemple : tableau, meuble de valeur, objet familial).

De même et en aucun cas, la remise d'une quelconque somme d'argent n'est admise. Il incombe obligatoirement au garde à domicile confronté à la réception d'un cadeau, d'une gratification ou de tout autre avantage non successoral provenant d'un bénéficiaire ou de son entourage d'en informer directement le service, lequel détermine s'ils sont acceptables ou non.

De même, le travailleur ne fait pas de cadeau au bénéficiaire, sauf à titre exceptionnel, moyennant accord du gestionnaire d'équipe.

L'ensemble de ces règles sont validées par le règlement de travail du service.

h. Veiller à sa présentation vestimentaire.

Pour sa propre sécurité, le garde à domicile veille à sa présentation vestimentaire en utilisant les équipements de travail individuels fournis par le service.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service

a. Respecter le fonctionnement du service et 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 lui et le bénéficiaire.

- d. Participer activement aux réunions et aux formations continuées organisées par le service.
- e. Remplir ses obligations administratives dans les délais requis.

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

- a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des aidants proches qui participent à l'accompagnement du bénéficiaire dans son milieu de vie.
- b. Respecter les actions de chacun.
- c. Favoriser le développement des collaborations.

D. Droits des gardes à domicile

Tout garde à domicile a le droit :

1. Au respect des législations et des statuts.
2. A son respect, à celui de son contrat de travail, à son statut professionnel ou de la fonction publique
3. A la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels.
4. A la prévention des risques encourus lors de son activité professionnelle et à sa protection
 - * 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 le bénéficiaire.Dans le cadre du droit du travailleur, la garde à domicile a le droit de s'adresser au SIPPT (service public) et au CPPT (secteur privé), pour faire respecter la loi sur le bien-être au travail.
5. A l'application des dispositions du Titre 4 du Livre 4 de la Deuxième partie du présent Code pour un travail de qualité et pour répondre au mieux aux besoins réels des bénéficiaires. Tout garde à domicile a le droit :
 - * d'être respecté sur le plan de l'écoute, du soutien et de la disponibilité par l'encadrement,
 - * de bénéficier des temps de concertation en individuel et en équipe de gardes à domicile et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des bénéficiaires, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs,
 - * de participer aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service,
 - * de bénéficier d'une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un recyclage régulier de déontologie afin de lui permettre de développer son professionnalisme, (par exemple développer des activités pour occuper le temps des personnes accompagnées).
6. A la mise en place de mesures d'encadrement, de soutien et d'assistance juridique au besoin ; accompagnement psychologique en cas de problèmes graves avec le bénéficiaire : pour accusation de vol, agression physique, harcèlement sexuel ou moral, insalubrité, ...
Le garde à domicile a le droit d'avoir un encadrement qui :
 - * a une connaissance du rôle et du travail du garde à domicile ,
 - * informe le garde à domicile des modalités du plan d'aide conclu avec le bénéficiaire ; détermine les activités à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe ;
 - * associe le garde à domicile aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions ;
 - * évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions de gardes à domicile, de visites à domicile ;

- * organise la grille horaire, établit l'équilibre du travail au sein de l'équipe et répartit les situations prioritaires et répartit les situations prioritaires et veille à l'équilibre vie professionnelle/vie privée dans le respect de la continuité du service au bénéficiaire ;
- * respecte et considère le garde à domicile comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe, ce qui signifie entre autres une écoute active et un accompagnement du travailleur en situation de stress et de difficulté.
Le travailleur social, dans la négociation du contrat d'aide, rappelle au bénéficiaire, que le garde à domicile a droit : - au respect et à la considération,
 - * au respect de ses limites,
 - * à des conditions de travail convenables,
 - * à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.Dans le cas contraire, le garde à domicile a la possibilité d'interpeller le service.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant certaines dispositions du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé relatives aux services d'aide aux familles et aux aînés.

Namur, le 16 septembre 2021.

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,
E. DI RUPO

La Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de
l'Égalité des Chances et des Droits des femmes,
Ch. MORREALE