



# APPRÉCIATION DE L'AUXILIAIRE FAMILIALE ET SOCIALE

■ *Appréciation de l'auxiliaire familiale et sociale*

*Code d'éthique des auxiliaires familiales et sociales*

*Définition des rôles et tâches des Auxiliaires familiales et sociales professionnelles*

*Les auxiliaires familiales et sociales intervenant auprès des familles*

*Notions essentielles concernant l'éthique de la profession d'auxiliaire familiale et sociale*

*Statuts et règlements de l'Association des auxiliaires familiales et sociales du Québec*

**PUBLIÉ PAR :**  
**L'ASSOCIATION DES AUXILIAIRES FAMILIALES ET SOCIALES DU QUÉBEC**

**SIÈGE SOCIAL:**  
**3055, BOUL. WILFRID-HAMEL, LOCAL 224**  
**QUÉBEC (QUÉBEC) G1P 4C6**

**TOUS DROITS DE TRADUCTION, DE REPRODUCTION ET D'ADAPTATION RÉSERVÉS**

**CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉALISÉE PAR**  
**L'ASSOCIATION DES AUXILIAIRES FAMILIALES ET SOCIALES DU QUÉBEC**

**DÉPÔT LÉGAL 2004**  
**RÉIMPRESSION EN 2015**  
**BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC**  
**BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA**

## **INTRODUCTION**

Afin de mieux comprendre la démarche d'appréciation de l'auxiliaire familiale et sociale, vous retrouverez dans le présent document :

- Une définition de l'auxiliaire familiale et sociale;
- La description des rôles et tâches et plus précisément les objectifs, les activités et les exigences qui sont associés à ces rôles;
- Le syllabus du cours «Assistance familiale et sociale aux personnes à domicile»;
- Une grille d'appréciation.

## **DÉFINITION**

L'auxiliaire familiale et sociale est une personne qualifiée qui, à domicile et en collaboration avec une équipe multidisciplinaire, intervient auprès de l'utilisateur de services (usager, bénéficiaire) en difficulté.

Par son intervention, elle vise à maintenir et/ou développer un fonctionnement optimal face à des situations problématiques.

Elle contribue ainsi à prévenir l'éclatement et l'épuisement du milieu familial et à maintenir à domicile des personnes âgées, en phase terminale, atteintes de maladie mentale, de déficit cognitif, de maladies chroniques, des personnes handicapées, des personnes en convalescence et des familles en difficulté.

L'auxiliaire familiale et sociale, par sa formation et son implication dans la vie quotidienne de l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire), est habilitée à remplir divers rôles :

- Observation et participation au plan d'intervention
- Agent de liaison et de socialisation
- Support
- Éducation
- Suppléance

Tous ces rôles doivent être adaptés selon la clientèle. Enfin, son mode d'intervention concret et suivi auprès de l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) désigne l'auxiliaire familiale et sociale comme étant un agent de changement.

En adoptant cette définition, on convient que les objectifs premiers de l'auxiliaire familiale et sociale sont de favoriser l'autonomie et la prise en charge des personnes auprès de qui elle intervient.

## **RÔLES ET TÂCHES : OBJECTIFS, ACTIVITÉS ET EXIGENCES ASSOCIÉS À CES RÔLES ET TÂCHES**

### **RÔLES D'OBSERVATION ET DE PARTICIPATION AU PLAN D'INTERVENTION**

Ce rôle concrétise l'appartenance de l'auxiliaire familiale et sociale à une équipe multidisciplinaire.

#### **Objectifs**

- Améliorer la qualité et la pertinence des plans d'intervention;
- Faire profiter l'équipe des connaissances concrètes des différents milieux que possède l'auxiliaire familiale et sociale.

#### **Activités**

- Observation des comportements;
- Surveillance de la médication et de l'alimentation;
- Participation aux discussions de cas.

#### **Exigences**

- Être vigilant;
- Rapporter l'information pertinente à l'équipe;
- Avoir le réflexe de référer à l'intervenant responsable en cas de problème.

### **RÔLES D'AGENT DE LIAISON ET DE SOCIALISATION**

Ce rôle est directement lié à la philosophie de l'approche communautaire. C'est à travers lui que les fonctions de l'auxiliaire familiale et sociale peuvent s'élargir vers un travail de milieu.

#### **Objectifs**

- Assurer un lien entre l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) et la ressource la plus adéquate (privée, publique ou communautaire);
- Favoriser la participation du milieu (réseau);
- Favoriser l'intégration de ces personnes aux activités communautaires.

#### **Activités**

- Tenir à jour une liste de ressources privées ou communautaires;
- Référer les personnes à ces ressources;
- Aider les responsables des dossiers dans leur recherche d'une ressource adéquate;
- Soutenir les utilisateurs de services (usager-bénéficiaire) dans leurs démarches.

#### **Exigences**

- Connaître le milieu et les ressources;
- Être attentive aux besoins des personnes;
- Avoir une ouverture à exécuter un travail différent du travail habituel.

## **RÔLE DE SUPPORT**

Ce rôle, que l'on désigne comme étant le «support moral», fait partie intégrante de la fonction d'auxiliaire familiale et sociale. Le support moral s'effectue spontanément à travers les autres tâches.

### **Objectifs**

- Assurer un soutien facilitant l'adaptation à des situations difficiles;
- Assister l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) et son entourage dans la maladie et dans son cheminement vers la mort;
- Faciliter un processus de changement (stimulation et motivation).

### **Activités**

- Écoute;
- Encouragement et conseil;
- Rassure.

### **Exigences**

- Retour régulier à l'intervenant responsable;
- Respecte les consignes;
- Ne se substitue en aucun temps à l'intervenant.

## **RÔLE D'ÉDUCATION**

C'est le rôle le plus difficile à jouer parce qu'il implique une certaine fermeté et une retenue face au désir de faire plaisir.

### **Objectifs**

- Aider l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) à maintenir et/ou à retrouver son autonomie fonctionnelle;
- Développer de saines habitudes de vie;
- Habilitier l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) à assumer une partie ou la totalité des activités de sa vie quotidienne ou domestique;
- Favoriser une prise en charge progressive de ces personnes et de leurs réseaux.

### **Activités**

- Enseignement de certaines techniques;
- Suggérer certains équipements pour un meilleur fonctionnement;
- Stimuler et inciter une plus grande implication;
- Conseiller sur la sécurité des lieux;
- Aider aux services.

### **Exigences**

- Encourager les personnes à en faire le plus possible;
- Secondier plutôt que d'aller au-devant de leurs besoins;
- Agir en fonction des besoins de l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) et non des contraintes de l'auxiliaire familiale et sociale;
- Éviter de créer de nouveaux besoins;
- Respecter le plan d'intervention.

L'auxiliaire familiale et sociale ne doit pas tomber dans le piège de la gentillesse et de la sympathie en faisant à la place des personnes.

Il ne faut jamais oublier que la meilleure garantie du maintien à domicile réside dans l'autonomie des personnes. Il faut toujours agir en conséquence de ce principe.

## **RÔLE DE SUPPLÉANCE**

Ce rôle est le mieux connu de l'auxiliaire familiale et sociale. Il signifie qu'elle doit remplacer les personnes pour certaines fonctions qu'elles ne peuvent plus assumer. Ce rôle comporte le plus de danger au niveau de créer de la dépendance.

### **Objectifs**

- Soulager les personnes de certains aspects des activités de leur vie quotidienne ou domestique;
- Permettre à l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) de récupérer suite à un traumatisme quelconque.

### **Activités**

- Soins d'hygiène;
- Entretien domestique;
- Préparation des repas;
- Accompagnement lors de certains déplacements;
- Aide à la gestion des affaires courantes;
- Aide pour les courses et la lessive.

### **Exigences**

- Laisser le plus d'autonomie possible;
- Ramener à l'intervenant responsable les situations qui paraissent problématiques.

L'auxiliaire familiale et sociale doit inciter l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) à contribuer de façon minime à certaines tâches.

## SYLLABUS DU COURS

### «ASSISTANCE À LA PERSONNE À DOMICILE»

Le programme «Assistance à la personne à domicile» s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec.

Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

***Le programme «Assistance familiale et sociale aux personnes à domicile» s'inscrit dans la filière conduisant à un diplôme d'études professionnelles.***

#### **Assistance à la personne**

La Formation est d'une durée de 855 heures

Et comporte 14 compétences :

- ❖ Établir une communication aidante : 60 h
- ❖ Prévenir Analyser la fonction de travail : 30 h
- ❖ Les infections et contaminations : 30 h
- ❖ Considérer les manifestations de maladies et d'incapacités physiques ainsi que les besoins particuliers des personnes atteintes : 60 h
- ❖ Adopter des approches relationnelles avec des personnes présentant des problématiques de santé mentale : 60 h
- ❖ Prodiguer des soins d'assistance en lien avec les activités de la vie quotidienne : 120 h
- ❖ Adapter ses interventions à la clientèle des établissements de soins de longue durée : 105 h (stage)
- ❖ Composer avec des réalités familiales, sociales et culturelles : 60 h
- ❖ Assister des personnes en soins palliatifs : 30 h
- ❖ Prodiguer des soins d'assistance en lien avec la réalité clinique : 45 h
- ❖ Dispenser les premiers secours : 30 h
- ❖ Aider la clientèle à résoudre des problèmes de la vie courante : 45 h
- ❖ Adapter ses interventions à la clientèle à domicile et à des organismes résidentiels : 105 h (stage)
- ❖ Adapter ses interventions à la clientèle en établissement de soins de courte durée : 75 h (stage)

## DÉMARCHE D'APPRÉCIATION

Cette activité vise à identifier les forces et les limites des auxiliaires familiales et sociales, afin d'offrir le renforcement et les alternatives de développement nécessaires à la poursuite d'une pratique professionnelle de qualité. Il s'agit d'un exercice à caractère dynamique et constructif.

### **Contexte de la démarche**

Il faut bien situer cette démarche d'appréciation dans son contexte d'évaluation globale et, au besoin, l'employeur pourrait être sollicité.

Ce processus ne pourra jamais être utilisé en vue de prendre des mesures disciplinaires.

### **Objectifs**

Apprécier à sa juste valeur la compétence et le rendement de l'auxiliaire familiale et sociale. Cette démarche a pour but le maintien et l'amélioration de ces éléments.

Déterminer les besoins de support, de formation et de perfectionnement.

### **Fréquences**

La démarche d'appréciation devrait s'effectuer au minimum une fois aux trois ans.

### **Modalités**

Un mois avant la date prévue, la personne effectuant l'appréciation remet à l'auxiliaire familiale et sociale les outils de travail nécessaires (description des tâches et éléments d'appréciation) et lui donne toutes les informations concernant la démarche.

Elle fixe avec l'auxiliaire familiale et sociale la date et l'heure de l'entrevue.

La personne effectuant la démarche peut utiliser une variété de moyens pour recueillir l'information sur les éléments d'appréciation, entre autres :

- Observation du travail en équipe;
- Consultation de l'équipe multidisciplinaire;
- Consultation des collaborateurs réguliers.

L'auxiliaire familiale et sociale et la personne effectuant la démarche complètent séparément le rapport d'appréciation.

Lors de l'entrevue, elles mettent en commun les observations notées, déterminent, s'il y a lieu, le support dont l'auxiliaire familiale et sociale aura besoin pour atteindre les objectifs visés.

Le rapport d'appréciation est signé par les deux parties. Une copie est donnée à l'auxiliaire familiale et sociale. Une copie est envoyée à l'Association des auxiliaires familiales et sociales du Québec et l'original est envoyé au Service administratif de l'établissement pour être consigné au dossier de l'auxiliaire familiale et sociale.

**L'appréciation du rendement** est l'évaluation du degré de réalisation du mandat et des objectifs, ainsi que du degré d'efficacité dans le milieu de travail. Elle a pour but d'apprécier les services rendus en fonction des objectifs de l'organisation.

**Elle porte sur quatre grandes habiletés comportant plusieurs facettes. Ces habiletés sont :**

- Capacité d'adaptation
- Qualité du travail
- Relations interpersonnelles
- Intérêt et motivation

**L'appréciation de la compétence** est l'évaluation des connaissances, des habiletés, des attitudes et du jugement professionnel. Elle a pour but d'apprécier la compétence et la qualité des services en fonction des normes de compétence spécifiques à la discipline.

**GRILLE D'APPRÉCIATION DE L'AUXILIAIRE FAMILIALE ET SOCIALE**

Fiche d'identification	
Nom de l'auxiliaire familiale et sociale :	
Organisme pour lequel il/elle travaille :	
Statut de l'emploi :	
Programme :	
Supérieur immédiat :	
Nom de l'(des) évaluateur(s) :	
Période de référence :	Du : _____ Au : _____
Date de la ou des rencontre(s) :	1 <sup>e</sup>
	2 <sup>e</sup>

Pour compléter la grille, veuillez inscrire le chiffre indiqué dans le haut de la colonne dans la case appropriée et notifier seulement les cases blanches

Appréciation de rendement		Spontanément (Inscrire) 2	Lorsque demandé (Inscrire) 1	Pas du tout (Inscrire) 0
<b>1.</b>	<b>Capacité d'adaptation</b>			
	<i>Flexibilité : habilité à ajuster ses comportements et ses méthodes de travail en fonction des personnes et des changements</i>			
a)	Ajuste ses comportements en fonction de ses erreurs et ses succès			
b)	Ajuste ses comportements en fonction des suggestions et des commentaires formulés par d'autres <sup>1</sup> .			
c)	Ajuste ses comportements en fonction de nouvelles situations			
d)	Accepte de modifier ses décisions à la lumière d'informations nouvelles			
	<i>Capacité d'assumer la nature et la charge de travail : habilité à accomplir la nature et le volume de travail</i>			
a)	Endosse et supporte la totalité de ses fonctions			
b)	Accepte et gère la nature et la charge de travail, selon les normes reconnues par l'AAFSQ <sup>2</sup> et par l'organisme qui l'emploie.			
	<i>Tolérance au stress : habilité à travailler et à prendre des décisions de manière efficace, sous pression et dans un climat de tension</i>			
a)	Actif et efficace dans un contexte de tension			
b)	Réussit à prioriser			
c)	Maintient de bonnes relations interpersonnelles			
d)	Soutient le rythme physiquement et émotionnellement			
<b>2.</b>	<b>Qualité de travail</b>			
	<i>Planification et organisation du travail : habilité à établir des priorités à définir des objectifs et à anticiper les besoins, afin de se conformer aux échéances</i>			
a)	Établit de priorités			

<sup>1</sup> La notion de «autres» inclut les clients, les collègues, les coordonnateurs d'équipe et de programme et les partenaires du réseau

<sup>2</sup> Association des Auxiliaires familiales et sociales du Québec. Cet acronyme sera utilisé dans cette grille.

b)	Organise son travail de façon efficace			
c)	Fixe des échéanciers en tenant compte des contraintes			
d)	Gère adéquatement son temps			
<b>Appréciation de rendement</b>		Spontanément (Inscrire)	Lorsque demandé (Inscrire)	Pas du tout (Inscrire)
<b>2. Qualité de travail (suite planification et organisation du travail)</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
e)	Utilise de façon efficace les ressources			
f)	Fait preuve d'initiative			
g)	Fait preuve d'esprit de décision			
<b>Jugement</b> : habilité à apprécier avec discernement les situations				
a)	Juge bien les situations qui ne sont pas connues de façon certaine			
b)	Fait preuve de perspicacité dans l'évaluation des situations			
c)	Prend des décisions judicieuses en s'appuyant sur le sens commun, le gros bon sens			
d)	Fait preuve d'autocritique			
<b>Innovation</b> : habilité à trouver des idées et des solutions nouvelles et à les adapter à la situation				
a)	Réévalue les méthodes de fonctionnement actuelles			
b)	Tient compte des contraintes existantes			
c)	Propose des idées et des solutions nouvelles			
<b>3. Relations interpersonnelles</b>				
<b>Collaboration et travail avec les autres intervenants</b> : habilité à établir des rapports humains et à réagir aux besoins des autres				
a)	Initie les contacts appropriés			
b)	Échange avec les autres			
c)	Agit conformément à ses propos			
<b>Communications orales ou écrites</b> : habilité à communiquer des idées et des renseignements appropriés de manière efficace				
a)	Structure ses messages et ses textes de manière brève, claire et complète			
b)	Utilise les modalités de transmission adéquates			
<b>Esprit d'équipe</b> : habilité à agir au sein d'une équipe et à collaborer à l'atteinte d'objectifs communs				
a)	Donne ses opinions, avis et conseils			
b)	Fait appel aux autres			
c)	Propose des modes de fonctionnement en groupe			
d)	Se rallie à l'opinion générale			
e)	Agit dans le sens des décisions de l'équipe			
<b>Respect d'autrui</b> : habilité à prendre en considérations les autres				
a)	Reconnaît la valeur des autres ainsi que leurs opinions			
b)	Fait preuve d'empathie et de discernement			
c)	Assure la confidentialité des informations recueillies auprès de la clientèle			
d)	Protège sa vie privée et celle des autres dans ses rapports avec la clientèle			
<b>Résolution de conflit</b> : habilité à maintenir la cohésion entre les personnes (clients, collègues) et les groupes et intervenants et à régler avec tact les situations délicates				
a)	Prévoit les conflits en étant à l'écoute des autres			
b)	Est attentif aux désaccords avec les autres			
c)	Agit en tant que conciliateur			
d)	Fait appel au respect mutuel et au consensus			
e)	Choisit le moment et les mots appropriés			
<b>4. Intérêt et motivation</b>				
<b>Dynamisme</b> : habilité à manifester de la détermination et de la persévérance à maintenir de l'intérêt au travail				
a)	S'engage activement dans toutes les sphères inhérentes à son travail			
b)	Est actif et efficace du début à la fin			
c)	Cherche à se perfectionner			

**Appréciation de la compétence**

		Spontanément (Inscrire) <b>2</b>	Lorsque demandé (Inscrire) <b>1</b>	Pas du tout (Inscrire) <b>0</b>
<b>1.</b>	<b>Tenue professionnelle</b>			
a)	Tenue : versus attitude physique auprès des utilisateurs de services (usager bénéficiaire)			
b)	Tenue : versus attitude physique dans les réunions			
c)	Langage : ton de voix modéré, respectueux, chaleureux et sans familiarité			
d)	Vêtements : fonctionnels et propres, modestes et non provocants. Des souliers confortables et solides pour favoriser la sécurité lors de transferts.			
e)	Ongles : courts et propres			
f)	Bijoux : simples pour éviter les problèmes avec la clientèle et par mesure de sécurité			
<b>2.</b>	<b>Ponctualité</b>			
a)	Établit des priorités			
b)	Organise son travail de façon efficace			
<b>3.</b>	<b>Relations avec l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire)</b>			
a)	Doit être chaleureux			
b)	Doit savoir se présenter			
c)	Établir le premier contact positif à domicile			
d)	Développer une relation aidante			
e)	Fait de l'écoute active et aide à trouver des solutions adaptées aux situations			
<b>4.</b>	<b>Sens de l'organisation du travail</b>			
a)	Respecte l'horaire de travail			
b)	Consulte le plan d'intervention			
c)	Fait preuve de bon jugement et de débrouillardise dans des situations imprévues			
d)	Avertit le(la) responsable de tout changement			
<b>5.</b>	<b>Sens des responsabilités</b>			
a)	Accomplit les tâches consciencieusement et respecte les temps alloués à l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire)			
b)	A le souci de répondre aux besoins réels de l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) en ne créant pas de dépendance			
c)	Fait participer l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) à son intervention afin de développer son autonomie			
d)	Note les changements significatifs			
e)	Rapporte toute nouvelle situation ou observation au moment opportun et à l'intervenant concerné			
<b>6.</b>	<b>Aide à l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire)</b>			
a)	Vérifier ses limites			
b)	Stimule sa participation			
c)	Favorise sa prise en charge et son réseau naturel			
d)	Lui transmet les ressources de son milieu			
<b>7.</b>	<b>Dextérité dans l'application des techniques de soins d'hygiène et dans la réalisation des tâches concrètes</b>			
a)	Approche aidante			
b)	Respecte les priorités de l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) et son rythme dans les limites du plan d'intervention			
c)	Se sert du matériel disponible à domicile			
d)	Explique à l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) et à son réseau la collaboration attendue, s'il y a lieu			
e)	Fait participer l'utilisateur de services (usager-bénéficiaire) dans les limites de ses capacités			

Appréciation de la compétence (suite)		Spontanément (Inscrire) 2	Lorsque demandé (Inscrire) 1	Pas du tout (Inscrire) 0
<b>8.</b>	<b>Capacité d'adaptation</b>			
a)	Face aux nouveaux utilisateurs de services (usagers-bénéficiaires)			
b)	Face aux différents types d'utilisateur <b>g</b> de services (usagers-bénéficiaires) tels que :			
	• Personne âgée			
	• Personne en phase terminale			
	• Personne atteinte de maladie mentale			
	• Personne atteinte de déficit cognitif <sup>3</sup>			
	• Malade chronique <sup>4</sup>			
	• Personne handicapée			
	• Personne convalescente			
	• Famille en difficulté avec de jeunes enfants			
	• Famille en difficulté avec des adolescents			
	• Famille en difficulté avec des enfants adultes			
	• Famille demeurant à domicile			
c)	Face aux nouvelles procédures			
d)	Face à un changement d'horaire			
e)	Face à la diversité des intervenants (es)			

Si vous désirez inscrire les résultats, veuillez compléter les lignes suivantes.

Appréciation de rendement = \_\_\_\_\_

Appréciation de la compétence = \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Déficit cognitif : personne incapable de reconnaître

<sup>4</sup> Maladie chronique : personne atteinte d'une maladie qui dure longtemps et qui se développe lentement.

**Commentaires**

**Commentaires sur les points positifs :**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Commentaires sur les points à améliorer :**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bloc des signatures**

Signature de l'AFS : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature de l'évaluateur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

- Je suis en accord avec cette appréciation
- Je ne suis pas totalement en accord avec cette appréciation
- Je suis en désaccord avec cette appréciation

Autres commentaires :

---

---

---

---