

# BELGISCH STAATSBLAD

# MONITEUR BELGE

Publicatie overeenkomstig artikelen 472 tot 478 van de programmawet van 24 december 2002, gewijzigd door de artikelen 4 tot en met 8 van de wet houdende diverse bepalingen van 20 juli 2005 en artikelen 117 en 118 van de wet van 5 mei 2019.

Dit *Belgisch Staatsblad* kan geconsulteerd worden op :

**www.staatsblad.be**

Bestuur van het Belgisch Staatsblad, Antwerpsesteenweg 53, 1000 Brussel - Directeur : Eva Kuijken

**Gratis tel. nummer : 0800-98 809**

196e JAARGANG



**N. 153**

Publication conforme aux articles 472 à 478 de la loi-programme du 24 décembre 2002, modifiés par les articles 4 à 8 de la loi portant des dispositions diverses du 20 juillet 2005 et les articles 117 et 118 de la loi du 5 mai 2019.

Le *Moniteur belge* peut être consulté à l'adresse :

**www.moniteur.be**

Direction du Moniteur belge, chaussée d'Anvers 53, 1000 Bruxelles - Directeur : Eva Kuijken

**Numéro tél. gratuit : 0800-98 809**

196e ANNEE

DINSDAG 14 JULI 2026  
EERSTE EDITIE

MARDI 14 JUILLET 2026  
PREMIERE EDITION

## INHOUD

### Wetten, decreten, ordonnances en verordeningen

*Gemeenschaps- en Gewestregeringen*

*Franse Gemeenschap*

*Ministerie van de Franse Gemeenschap*

26 JUNI 2026. — Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap betreffende de goedkeuring van de beroeps- en opleidingsprofielen opgesteld door de "Service francophone des Métiers et des Qualifications", bl. 37664.

*Ministerie van de Franse Gemeenschap*

26 JUNI 2026. — Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap tot wijziging van bijlagen 4, 4bis, 35bis en 54 van het besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap van 11 mei 2016 betreffende de attesten, verslagen, getuigschriften en brevetten uitgereikt tijdens de secundaire studies met volledig leerplan, bl. 37670.

## SOMMAIRE

### Lois, décrets, ordonnances et règlements

*Gouvernements de Communauté et de Région*

*Communauté française*

*Ministère de la Communauté française*

26 JUIN 2026. — Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif à l'approbation de profils métiers et de formation produits par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications, p. 37352.

*Ministère de la Communauté française*

26 JUIN 2026. — Arrêté du Gouvernement de la Communauté française modifiant les annexes 4, 4bis, 35bis et 54 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 mai 2016 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice, p. 37665.

# WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS

## GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

### COMMUNAUTE FRANÇAISE — FRANSE GEMEENSCHAP

#### MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

[C – 2026/005234]

**26 JUIN 2026. — Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif à l'approbation  
de profils métiers et de formation produits par le Service Francophone des Métiers et des Qualifications**

Le Gouvernement de la Communauté française,

Vu l'accord de coopération conclu le 29 octobre 2015 à Bruxelles entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service francophone des Métiers et des Qualifications, en abrégé « S.F.M.Q. » ;

Vu le décret du 10 décembre 2015 portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant la création du Service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé « S.F.M.Q. » ;

Considérant que la Chambre de Concertation et d'Agrément du S.F.M.Q. a validé les 13 février et 10 avril 2026 la création et la révision de profils de métier et de formation ;

Sur la proposition de la Ministre de l'Éducation et de l'Enseignement pour Adultes,

Après délibération,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation de médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration (MED.INTERCULTU-médiateur-V01-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 13 février 2026.

**Art. 2.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation d'interprète en milieu social (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-inter-V01-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 13 février 2026.

**Art. 3.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation de médiateur interculturel - interprète dans les soins de santé (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.soins-V01-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 13 février 2026.

**Art. 4.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation de médiateur interculturel - interprète dans l'accueil et l'intégration (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.accueil-V01-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 13 février 2026.

**Art. 5.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation d'agent d'entretien en milieu de soins (SOIN ASSIS PERSO-ag.entr.mil.soin-V03-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 10 avril 2026.

**Art. 6.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation d'aide-soignant (SOIN ASSIS PERSO-aid.soig-V03-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 10 avril 2026.

**Art. 7.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation d'assistant logistique milieux de soins et collectivités (SOIN ASSIS PERSO-assis.log-V03-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 10 avril 2026.

**Art. 8.** Le Gouvernement de la Communauté française approuve les profils de métier et de formation de brancardier (SOIN ASSIS PERSO-branca-V03-2026), tels que validés par la ChaCA en séance du 10 avril 2026.

**Art. 9.** Le délai de mise en œuvre, visé à l'article 29, 2°, de l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ) est de 2 ans et 7 jours pour tout profil révisé, et de 3 ans et 7 jours pour tout nouveau profil, à compter de la date de l'agrément du profil par la Chambre de Concertation et d'Agrément du SFMQ.

Au-delà de ce délai, l'article 31 de l'accord précité sera d'application.

**Art. 10.** La Ministre de l'Éducation et de l'Enseignement pour Adultes est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 26 juin 2026.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur,  
de la Culture, de l'Éducation permanente et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Éducation et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY



**Profil métier | formation**

# INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

SOCIAAL TOLK • NL

GEMEINDEDOLMETSCHER/ GEMEINDEDOLMETSCHERIN • DE

PUBLIC SERVICE INTERPRETER • EN

**Grappe de métiers**

**Interprétation en milieu social et médiation-  
interprétation interculturelle**

INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-inter-V01-2026

**SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne : validé

Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026

Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 20/02/2029, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

# Table des matières

## Interprète en milieu social

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Approbation par les parties à l'accord .....</b>                                           | <b>2</b>  |
| <b>Délai de mise en œuvre.....</b>                                                            | <b>2</b>  |
| <b>Préambule.....</b>                                                                         | <b>3</b>  |
| <b>Profil métier .....</b>                                                                    | <b>7</b>  |
| <b>Grappe de métiers .....</b>                                                                | <b>8</b>  |
| PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE .....                                                                | 8         |
| Mobilité professionnelle .....                                                                | 10        |
| <b>Référentiel métier.....</b>                                                                | <b>11</b> |
| Missions, productions ou services attendus .....                                              | 11        |
| Code ROME V3 .....                                                                            | 11        |
| Appellations synonymes .....                                                                  | 11        |
| Traductions.....                                                                              | 11        |
| Contexte de travail.....                                                                      | 11        |
| Conditions d'exercice du métier.....                                                          | 12        |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....                                               | 13        |
| Autonomie et responsabilité .....                                                             | 13        |
| Conditions d'accès et législations applicables .....                                          | 13        |
| Conditions d'accès .....                                                                      | 13        |
| Législations .....                                                                            | 13        |
| Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques.....                                  | 13        |
| Atouts pour l'accès à l'emploi .....                                                          | 13        |
| <b>Référentiel de compétences professionnelles .....</b>                                      | <b>14</b> |
| Activités clés (AC) .....                                                                     | 14        |
| <i>Préparer une prestation d'interprétation .....</i>                                         | <i>14</i> |
| <i>Interpréter un dialogue.....</i>                                                           | <i>16</i> |
| <i>Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation .....</i>                               | <i>20</i> |
| <i>Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail...</i> | <i>21</i> |
| Compétences professionnelles (CP).....                                                        | 23        |
| Articulation entre AC et CP .....                                                             | 24        |
| <b>Glossaire technique .....</b>                                                              | <b>25</b> |



|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| .....                                                                                                                               | 28        |
| INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL.....                                                                                                    | 28        |
| <b>Profil formation .....</b>                                                                                                       | <b>28</b> |
| <b>Introduction .....</b>                                                                                                           | <b>29</b> |
| SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL.....                                                                                       | 29        |
| ORGANISATION DES UAA.....                                                                                                           | 29        |
| Autres informations .....                                                                                                           | 29        |
| <b>Articulation entre CP et UAA .....</b>                                                                                           | <b>31</b> |
| <b>Structuration des UAA .....</b>                                                                                                  | <b>32</b> |
| <i>Développer et appliquer une approche interculturelle .....</i>                                                                   | <i>32</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 35        |
| <i>Développer et appliquer une approche déontologique.....</i>                                                                      | <i>36</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 39        |
| <i>Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique.....</i>                                                  | <i>40</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 43        |
| <i>Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger.....</i>                                  | <i>44</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 46        |
| <i>Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue .....</i> | <i>47</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 53        |
| <i>Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration.....</i>      | <i>54</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                                               | 58        |
| <b>Profil d'équipement .....</b>                                                                                                    | <b>59</b> |

# INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire



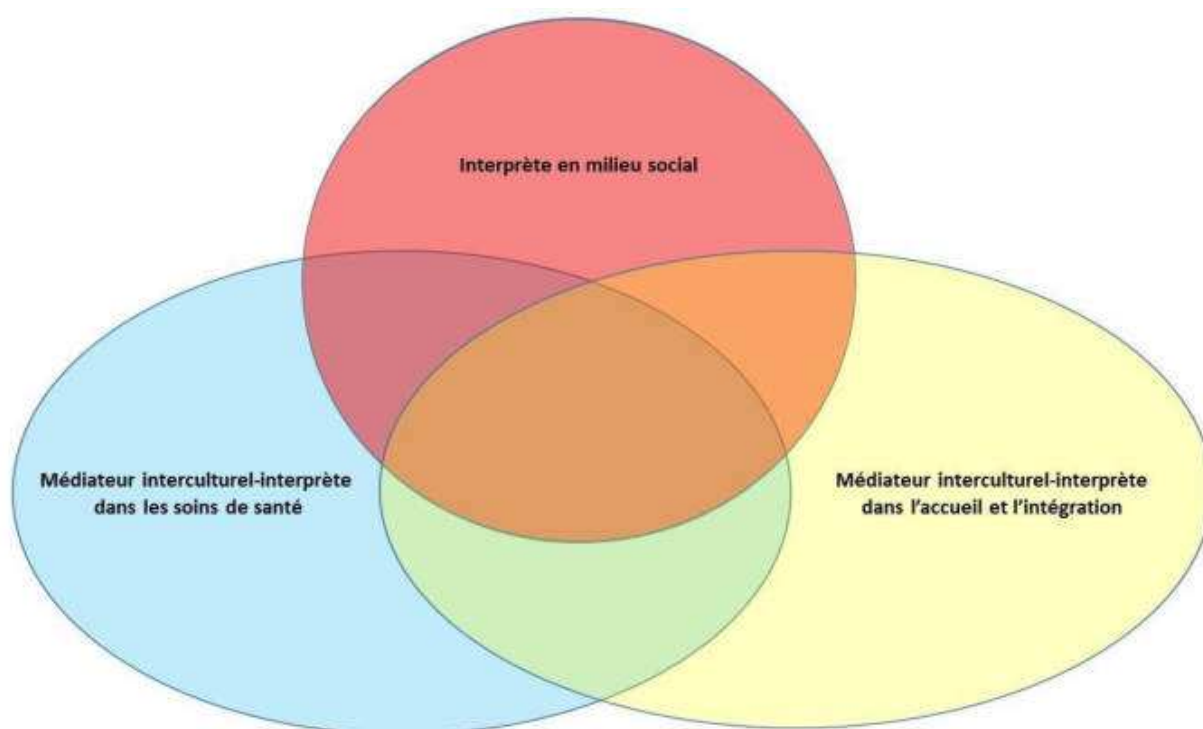
## GRAPPE DE MÉTIERS

### Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

#### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe de métiers<sup>1</sup> « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » comprend les trois métiers dont les intitulés sont les suivants :

1. Interprète en milieu social
2. Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé
3. Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration



<sup>1</sup> La schématisation permet de visualiser l'articulation entre les métiers de la grappe « interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle ». La taille des surfaces associée aux métiers de même que leurs intersections ne sont pas nécessairement proportionnées aux activités.

Le tableau synoptique suivant reprend les principales actions professionnelles similaires ou spécifiques aux trois profils-métiers de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle »

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Gérer son temps de travail                                                                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à sa formation professionnelle et au bien être dans son travail                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation (tenue vestimentaire adéquate, remémoration et/ou recherche d'information, matériel, <i>briefing</i> , positionnement en triangle, vérification des conditions de travail, vérification de la langue de travail...) | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                   | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                            | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation ( <i>debriefing</i> , encodage...)                                                                                                                                                                        | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à l'interprétation de dialogue                                                                                                                                             | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte des soins de santé                                                                                                                                                                                                                                | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Évaluer le temps de ses déplacements pour se rendre à une prestation                                                                                                                                                                                                                       | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation de médiation (encodage...)                                                                                                                                                                                                                               |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations en la présence exclusive d'un ou plusieurs bénéficiaires et d'un ou plusieurs utilisateurs                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle                                                                                                                                             |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                  |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                         |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par visioconférence                                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle et à l'interprétation de dialogue                                                                                                           |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                |                             |                                                            | X                                                                  |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                        |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation de séances d'information à l'intention des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                    |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires résidents dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la gestion de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs ou entre bénéficiaires résidents dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                     |                             |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                                                                  | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                   | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans plusieurs secteurs relevant d'un milieu social en tenant compte des spécificités de chaque contexte                                                                                                                                                           | X                           |                                                            |                                                                    |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte des soins de santé                                                                                                                                                                              |                             | X                                                          |                                                                    |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système de soins de santé                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          |                                                                    |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Les métiers définis dans cette grappe constituent une voie d'insertion socio-professionnelle pour des personnes qui ont souvent, elles-mêmes, suivi un processus d'immigration ou d'intégration.

Les différentes situations de mobilité professionnelles présentées ci-dessous impliquent souvent la maîtrise de compétences professionnelles spécifiques et de répondre aux exigences de formations initiales ou en cours de carrière. À ceci s'ajoute l'expérience professionnelle accumulée dans un contexte d'intervention déterminé.

- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé ;
- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir médiateur-interprète dans les soins de santé ;
- Le médiateur-interprète dans les soins de santé peut devenir médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration.

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

L'interprète en milieu social (IMS) interprète les informations transmises lors d'un dialogue entre un ou plusieurs utilisateurs, acteurs relevant d'un milieu social<sup>2</sup>, et un ou plusieurs bénéficiaires, personnes allophones.

Il facilite la communication entre les utilisateurs et les bénéficiaires, afin de favoriser l'accessibilité des bénéficiaires aux services publics et associatifs.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **E1108 Traduction, interprétariat**

Domaine professionnel : **E11 Édition et communication**

Famille de métiers : **E Communication, media et multimédia**

### APPELLATIONS SYNONYMES

|                                    |                                              |
|------------------------------------|----------------------------------------------|
| Interprète social                  | Interprète communautaire                     |
| Interprète de dialogue             | Interprète de services publics               |
| Interprète de liaison              | Interprète en contexte migratoire et médical |
| Interprète de contact              | Interprète interculturel                     |
| Interprète en milieu médico-social | Interprète culturel                          |
| Interprète en dialogue             | Interprète en interaction                    |

### TRADUCTIONS

**NL** : Sociaal tolk

**DE** : Gemeindedolmetscher/ Gemeindedolmetscherin

**EN** : Public service interpreter

### CONTEXTE DE TRAVAIL

L'interprète en milieu social travaille pour des services d'interprétation en milieu social.

Les contextes d'intervention du professionnel sont très variés : par exemple, services sociaux, services à la jeunesse, écoles, administrations, associations socio-culturelles, hôpitaux, centres médicaux,

<sup>2</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

services de prévention à la santé, services de l'asile, de l'intégration et de l'immigration, services au logement, services juridiques...

### *Conditions d'exercice du métier*

L'interprète en milieu social intervient en seconde ligne, à savoir, à la demande d'une personne morale relevant de services publics et associatifs qui travaillent en contact direct avec le public, à savoir les services demandeurs.

Le professionnel effectue un nombre variable de prestations sur une journée en fonction, entre autres, de la durée estimée de chacune et du temps de déplacement estimé entre l'une et l'autre.

Le professionnel est amené à interpréter des échanges pouvant créer une charge émotionnelle, qui touchent très souvent des domaines en rapport à la sphère personnelle, voire intime du bénéficiaire tels que la maladie, le suivi d'une grossesse, la pauvreté, la migration, le travail, les droits et devoirs...

Généralement, le professionnel connaît le contexte d'intervention relatif à une prestation (secteur, domaine, département, éventuellement, la raison du rendez-vous qu'il devra interpréter ...) mais ne peut pas prévoir le contenu exact du dialogue à interpréter compte tenu du caractère personnel de ceci et de l'imprévisibilité de l'échange autour du sujet préétabli. Pour ces mêmes raisons, il ne reçoit que très rarement des documents préparatoires à la prestation.

Le professionnel enchaîne des prestations d'interprétation en présentiel par déplacement, par visioconférence, par téléphone. Les prestations sont généralement programmées à l'avance. Cependant, le professionnel peut aussi être appelé à intervenir de manière inattendue, non programmée, par exemple : remplacements, prestations téléphoniques non réservées préalablement...

L'organisation et la durée d'une prestation peuvent varier en fonction des cas. Les prestations s'exécutent de manière occasionnelle ou sous forme de permanences, auprès du service demandeur ou dans un lieu déterminé par celui-ci.

Les prestations d'interprétation ont habituellement lieu en semaine et en journée. Selon les situations, les services d'interprétation en milieu social peuvent s'accorder avec les services demandeurs et les interprètes pour organiser des prestations en dehors de ces horaires.

Le professionnel réalise ses prestations d'interprétation en présentiel sans aucun équipement technique.

Selon le type de prestation (en présentiel, en distanciel, programmée ou pas) le professionnel dispose d'un temps de préparation variable et parfois restreint.

Il travaille dans un endroit calme et adapté afin de garantir la bonne qualité sonore, la concentration et le respect de la confidentialité de l'échange.

Il veille à respecter les principes ergonomiques appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...).

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

L'interprète en milieu social réalise ses prestations, la plupart du temps, seul.

Le professionnel est en contact régulier avec des bénéficiaires, des utilisateurs, le personnel des services demandeurs et l'équipe du service d'interprétation, généralement composée d'autres interprètes en milieu social, d'un staff pluridisciplinaire qui couvre des fonctions opérationnelles (gestion des demandes) et de support (par exemple, coordination d'équipe, RH, formations, administration et finances, relations extérieures, qualité, accompagnement social, CPPT...).

### *Autonomie et responsabilité*

En accord avec le code de déontologie, l'interprète en milieu social est autonome dans l'exécution de sa prestation d'interprétation. Il agit en responsabilité et prend les décisions opportunes dans le cadre de son activité professionnelle.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>3</sup> pour les compétences de réception, production et interaction orales en français.
- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans une autre langue.

### *Législations*

- Pour la région wallonne : Décret relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère du 27 mars 2014 émanant du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS), lui-même de 2011.
- Principes RGPD

### *Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

Code de déontologie

### *Atouts pour l'accès à l'emploi*

- Être en possession d'un permis de conduire B est souhaitable en Région wallonne.

---

<sup>3</sup> Plus d'informations disponibles en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

### Préparer une prestation d'interprétation

L'interprète en milieu social prend connaissance de l'ordre de mission<sup>4</sup> relatif à sa prestation.

Selon la nature du rendez-vous, premier rendez-vous ou rendez-vous de suivi, le professionnel effectue un travail de remémoration et de recherche d'information adapté pour faciliter son travail d'interprétation. Le travail de recherche d'information peut concerner : la structure, le cadre d'intervention et le fonctionnement du service demandeur, des informations sur le pays d'origine du bénéficiaire, des précisions terminologiques ou lexicales... Au besoin, le professionnel demande au service d'interprétation des informations supplémentaires.

Le professionnel veille à son image et au respect des horaires de travail. Il adapte sa tenue vestimentaire et sa communication non verbale aux contextes d'intervention. Il informe le service demandeur et le service d'interprétation de tout retard ou absence, y compris de l'utilisateur ou du bénéficiaire, ainsi que de tout autre problème qui surviendrait avant le début de la prestation et qui justifierait son annulation, par exemple, le non-respect des normes déontologiques, un incident...

Pour consolider la collaboration interprofessionnelle, mieux circonscrire le champ de la prestation et ainsi améliorer la qualité de son travail, le professionnel participe, si possible, à un entretien préparatoire (*briefing*)<sup>5</sup> à sa demande ou à la demande de l'utilisateur.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation en présentiel :

Le professionnel évalue l'itinéraire proposé par le service d'interprétation de sorte qu'il soit le plus adéquat et le plus pratique pour se rendre au lieu de la prestation (transport en commun, véhicule personnel ou d'entreprise...). Le cas échéant, il signale au service d'interprétation toute erreur dans l'estimation du temps de déplacement : durée de déplacement insuffisante...

<sup>4</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>5</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Une fois arrivé au lieu de la prestation, le professionnel signale son arrivée au service d'interprétation. Il se rend au lieu convenu pour rencontrer l'utilisateur, s'il possède l'information, ou se présente à l'accueil du bâtiment et demande d'être (re)dirigé vers l'utilisateur. Durant l'attente, le professionnel, tant que faire se peut, s'isole et n'entre pas en contact avec le bénéficiaire. Si ce dernier le sollicite, il se tient à ne pas aborder le contenu de l'entretien, ni d'échanger des informations personnelles.

Afin de reproduire physiquement la triangulation de l'échange dans la pièce et les conditions de proximité associées, le professionnel s'installe en se positionnant entre les intervenants primaires, à savoir, le bénéficiaire et l'utilisateur, de la manière la plus triangulaire possible. Il tend ainsi à garder l'équidistance entre les intervenants primaires de sorte à favoriser la dynamique de la communication, le contact visuel et à marquer sa multipartialité. Le professionnel peut demander que des aménagements raisonnables soient organisés dans la pièce (bouger une table, une chaise...) si la disposition d'origine ne permet pas la position en triangle.

Une fois installé, le professionnel vérifie que la langue ou la variante de langue parlée par le bénéficiaire correspond à la langue de travail reprise dans l'ordre de mission ou, à tout le moins, à une autre de ses langues de travail. Dans le cas contraire, le professionnel peut décider d'interrompre sa mission. Le professionnel signale l'heure de début de la prestation sur la fiche de prestation<sup>6</sup>, en format papier ou numérique, mise à disposition par le service d'interprétation.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation en visioconférence :

Le professionnel s'installe, dans la mesure du possible, dans un endroit calme et adapté permettant de respecter les conditions adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence.

Afin d'assurer sa ponctualité et d'éviter tout souci technique gênant la prestation, le professionnel vérifie préalablement sa connexion internet, le niveau de batterie de son ordinateur et les raccords en se connectant quelques minutes à l'avance.

Il ouvre son agenda électronique/ses courriels ou autre outil/plateforme qui lui permet d'accéder au lien de la réunion. Il se connecte au lien de la réunion en utilisant l'outil de visioconférence privilégié par le service demandeur ou par le service d'interprétation.

Il vérifie et optimise la qualité du son (réglages, casque...) et la qualité de l'image (contrejour, neutralité de l'arrière-plan, position corporelle, visibilité...).

---

<sup>6</sup> Consulter le glossaire pour une définition.



Le professionnel informe ou rappelle aux intervenants primaires les aspects et conditions nécessaires à une transmission des informations efficace, avant le début de l'intervention : qualité de la connexion, qualité de l'audio/vidéo, positionnement adéquat des personnes...

Le professionnel signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'une visioconférence professionnelle. Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à une visioconférence professionnelle ne sont pas réunies, le professionnel informe l'utilisateur et le bénéficiaire des difficultés de communication rencontrées et peut refuser de poursuivre la prestation en le signalant au service d'interprétation.

Dans le cas d'une prestation d'interprétation par téléphone :

Selon le service d'interprétation, le professionnel peut être mis directement en contact avec l'utilisateur, puis avec le bénéficiaire, ou être préalablement informé par le service dispatching de l'employeur sur la nature de l'appel, sa durée estimée et le degré de confidentialité requis.

Le professionnel essaie, tant que faire se peut, de respecter les pratiques adéquates d'un appel professionnel garantissant la fluidité des messages : bonne réception du réseau, niveau de batterie du dispositif suffisant, élocution à proximité de l'appareil, endroit calme/isolé, pas de bruits de fond... Et invite l'utilisateur et le bénéficiaire à faire de même. Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à un appel professionnel ne sont pas réunies, le professionnel informe l'utilisateur et le bénéficiaire des difficultés de communication rencontrées et peut mettre fin à la prestation en le signalant au service d'interprétation.

---

### Interpréter un dialogue

---

L'interprète en milieu social pose un cadre propice à des échanges non soumis au jugement, ni à censure ou à ingérence de sa part. Il participe ainsi à la construction d'un lien de confiance entre bénéficiaire et utilisateur. Afin d'atteindre ces objectifs, le professionnel met en place :

- ✓ Les techniques et les stratégies d'interprétation de liaison ainsi que des stratégies de distanciation et d'approche interculturelle<sup>7</sup> qui lui permettent de prendre le recul nécessaire avec le contenu à interpréter et les émotions des intervenants primaires ainsi qu'avec son propre vécu et son propre cadre de référence<sup>8</sup> ;
- ✓ Des stratégies de communication verbales telles que présentation et explication de son rôle dans les deux langues de l'échange, respect des normes de politesse, bienveillance, explication des principes déontologiques de confidentialité, de fidélité et de neutralité de l'interprétation... ;
- ✓ Des stratégies de communication non-verbales : regard, gestes, expressions, triangulation de l'échange...

Le professionnel cède la parole aux intervenants primaires et privilégie l'interprétation à la première personne (interprétation en « je »). Il peut néanmoins passer à interpréter en utilisant le discours rapporté direct lorsque la forme de la première personne prête à confusion ou est culturellement inappropriée pour l'une ou l'autre des parties. Le professionnel interprète l'entièreté des interventions, avec précision et rigueur, sans ajouts ni omissions, de et vers les deux langues de l'échange. Pour ce faire, il écoute l'élocution prononcée par un bénéficiaire ou un utilisateur dans une des deux langues du dialogue et en comprend le sens en prenant en compte :

- ✓ Les connaissances supplémentaires verbalisées qui renforcent le sens, telles que les phrases antérieurement prononcées... ;
- ✓ Les connaissances non verbalisées telles que, la mémoire cognitive, l'intonation, les hésitations, les silences, les pauses, les faux départs, les lapsus...
- ✓ La situation de communication<sup>9</sup> dans laquelle les énoncés se produisent et qui contribue à donner du sens à ce qui est dit.

Pour garantir, pour tout intervenant, le respect de sens, de registres, de la dimension argumentative, relationnelle et inférentielle de l'élocution, tout au long de sa prestation, le professionnel :

- ✓ Se détache de la forme de l'élocution de l'intervenant primaire pour se concentrer sur le sens et garde à l'esprit une trame déverbalisée<sup>10</sup> : l'idée, l'intention, le message ;

<sup>7</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>8</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>9</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>10</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Transfère oralement le sens déverbalisé de l'élocution entendue dans l'autre langue de l'échange dialogué ;
- ✓ S'exprime clairement, parle suffisamment fort et maintient un débit de parole neutre et adapté ;
- ✓ Utilise l'intonation de la langue cible<sup>11</sup> afin de reproduire l'équivalent de ce qui a été perçu dans la langue source ;
- ✓ Adapte légèrement sa position corporelle vers celui qu'il écoute et dirige sa bouche et ses yeux vers celui à qui il parle ;
- ✓ Maîtrise son langage non-verbal et para-verbal, notamment en évitant les éléments parasites que l'on peut introduire par nervosité (osciller, tortiller ses cheveux, toucher ses ongles, ses doigts, ses bijoux...) ;
- ✓ Fait preuve d'empathie professionnelle<sup>12</sup>.

Pour interpréter, le professionnel recourt à la technique d'interprétation consécutive brève sans ou avec prise de notes<sup>13</sup>. Dans certains cas, la technique de chuchotage est appliquée (activités de groupe, ...). Le professionnel adapte ces techniques d'interprétation<sup>14</sup> en fonction du contexte d'intervention et des besoins de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Le professionnel gère la dimension relationnelle du dialogue, tant pour lui que pour les intervenants primaires, en utilisant des stratégies non-verbales (gestions des regards, mouvements du corps et gestuelle) et paraverbales (indicateurs de la prise de parole, signaux d'écoute et d'accord).

Le professionnel coordonne l'interaction des intervenants primaires. Quand le locuteur parle, le professionnel indique de manière (non-) verbale qu'une écoute active est en cours, que le locuteur peut continuer la conversation ou qu'il doit arrêter son élocution. En concertation avec les intervenants primaires, le professionnel gère les temps de parole en tenant compte de ses propres capacités de mémorisation, du contenu et du contexte de l'échange et toujours avec la finalité primordiale de garantir le sens et la fluidité de la communication. Le professionnel écoute activement et n'interrompt que quand une unité de sens est complétée de manière à préserver la logique, le rythme de la conversation et à ne pas perdre de contenu.

Quand cela s'avère nécessaire, le professionnel coordonne les activités communicatives des participants en prenant en compte les éléments qui empêchent la fluidité de la communication et qui

<sup>11</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>12</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>13</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>14</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

pourraient engendrer des malentendus, tels qu'entraves d'origine socio-culturelle, doute sur le contenu ou l'intention d'un message. Cette action se concrétise par des commentaires méta discursifs, des questions de clarification, des demandes de répétition... Toute activité communicative qui sort de la restitution des messages se fait de manière transparente envers les deux intervenants primaires, en interprétant ses propres propos.

Le professionnel peut, par sa propre initiative, demander un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

Pendant toute la durée de sa prestation, le professionnel s'assure que les conditions nécessaires à la bonne réalisation de sa mission soient respectées (calme, respect des normes déontologiques...) et, le cas échéant, signale tout manquement.

Dans le cas d'atteintes à la dignité du bénéficiaire qui résultent de situations de communication préjudiciables (propos ou attitudes discriminatoires ou racistes...), le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Rappelle au locuteur le principe déontologique de fidélité de la restitution auquel il est soumis en donnant la possibilité au locuteur de rectifier son commentaire ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'injustice ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ ...

Dans le cas où l'atteinte à la dignité concerne l'utilisateur ou le professionnel et résulte de propos ou comportements tenus par le bénéficiaire, le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'atteinte ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ ...

Le professionnel informe son responsable de la situation rencontrée et peut être amené à annuler ou déplacer ses prestations successives.

Au cours des prestations d'interprétation par visioconférence ou par téléphone, le professionnel respecte, tant que faire se peut, les bonnes pratiques d'une visioconférence/ d'un appel

professionnel : il vérifie régulièrement le cadrage et sa posture ; regarde en direction de la caméra ; signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'un appel/ d'une visioconférence professionnelle.

Le professionnel arrête sa prestation d'interprétation une fois l'échange entre utilisateur et bénéficiaire terminé. Le professionnel peut être amené à signaler à l'utilisateur quand le temps prévu pour la prestation est sur le point d'être écoulé afin d'éviter les débordements qui l'empêcheraient d'effectuer cette mission ou les suivantes dans de bonnes conditions.

Si la durée de la prestation dépasse néanmoins le temps prévu et en fonction des autres prestations prévues au cours de la journée, le professionnel peut être amené à :

- ✓ Interrompre sa prestation et inviter l'utilisateur à prendre un rendez-vous ultérieur auprès du service d'interprétation ;
- ✓ Continuer sa mission d'interprétation en demandant, éventuellement, un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

---

### Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation

---

À l'issue de la prestation d'interprétation, pour assurer le suivi auprès du service d'interprétation, le professionnel enregistre sa prestation, par exemple, en demandant à l'utilisateur de compléter et signer la fiche de prestation, en format papier ou numérique, mis à disposition par le service d'interprétation. Il s'agit, généralement, d'introduire des informations telles que l'heure de fin de la prestation, l'adresse de facturation, des remarques éventuelles que l'utilisateur souhaiterait transmettre (absence/ retard du bénéficiaire, retard de l'utilisateur ou de l'interprète...).

Pour tout type d'interprétation, le professionnel informe le service demandeur et le service d'interprétation de toute difficulté survenue pendant la prestation et qui en aurait causé l'interruption, telle que le non-respect des normes déontologiques, incident...

Pour consolider la collaboration interprofessionnelle et améliorer la qualité de son travail, le professionnel peut être amené à s'entretenir avec l'utilisateur pour débriefer l'entretien (*debriefing*) et ainsi aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé...

Si le professionnel a pris des notes pendant la prestation d'interprétation, il s'assure de bien les avoir rendues inutilisables ou illisibles à la fin de la prestation.

---

### **Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail**

---

L'interprète en milieu social adopte, individuellement et collectivement, une démarche réflexive sur ses pratiques : qualité de l'interprétation, respect de la déontologie, connaissances linguistiques, culturelles, relationnelles et thématiques... Il travaille continuellement sur sa propre expertise afin de s'améliorer et de rester à jour dans sa profession.

Le professionnel se tient au courant d'éléments en lien à l'actualité et à ses domaines de compétences, notamment, en consultant des sources d'informations telles que littérature spécialisée, conférences, sites internet...

Le professionnel fait évoluer ses connaissances notionnelles et terminologiques, par exemple, en élaborant ou en faisant évoluer un glossaire.

Ouvert à l'apprentissage « tout au long de la vie », le professionnel suit, à sa demande ou à la demande de son employeur, des formations continues afin de permettre un ajustement continu de ses pratiques et attitudes professionnelles. En interne, le professionnel peut être amené à faire un retour à ses collègues sur les formations auxquelles il a participé. Il prend part aux réunions d'équipe et aux interventions et échange des conseils, des connaissances et des expériences avec les collègues.

Afin de favoriser le bien-être dans son travail le professionnel :

- ✓ Participe aux initiatives de délestage émotionnel organisées par son service d'interprétation.
- ✓ Respecte les principes ergonomiques appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...).
- ✓ Si des questionnements ou des conflits surgissent dans la pratique professionnelle par exemple, avec des collègues du même service ou de services différents, avec un service demandeur, un utilisateur ou un bénéficiaire, le professionnel sollicite les conseils de son employeur et agit sous la responsabilité de ce dernier.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** | Interprète en milieu social

Le professionnel construit et maintient des contacts avec d'autres interprètes au sein de son service d'interprétation afin de renforcer la communication interprofessionnelle et la cohérence des pratiques.

En fonction de l'expérience acquise et de la demande formulée par sa hiérarchie, le professionnel encadre et accompagne un professionnel débutant ou un stagiaire dans le cadre de son plan de formation.

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

L'interprète en milieu social est capable de :

- ✓ Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats
- ✓ Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- ✓ Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- ✓ Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- ✓ Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- ✓ Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- ✓ Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- ✓ Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition



## ARTICULATION ENTRE AC ET CP

| AC                                                                                                                                                                                                                                                    | Préparer une prestation d'interprétation | Interpréter un dialogue | Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation | Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                                                                    |                                          |                         |                                                    |                                                                                     |
| Interpréter des dialogues tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/ la terminologie adéquats |                                          | X                       |                                                    | X                                                                                   |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels des services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                                                                |                                          | X                       |                                                    | X                                                                                   |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution                                                                                                      |                                          | X                       | X                                                  | X                                                                                   |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                                        | X                                        | X                       | X                                                  | X                                                                                   |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                                         | X                                        | X                       | X                                                  | X                                                                                   |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                                                     |                                          | X                       | X                                                  | X                                                                                   |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                                                    | X                                        |                         | X                                                  | X                                                                                   |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                                         | X                                        | X                       | X                                                  | X                                                                                   |

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

**Allophone** : personne ayant une langue maternelle distincte de celle(s) du pays où elle se trouve.

**Approche interculturelle** : concept théorisé par Margalit Cohen-Emerique pour affronter les chocs culturels et les menaces identitaires qui en découlent. On retient 3 étapes dans l'approche interculturelle :

- La décentration : reconnaissance de soi et de son propre cadre de référence ;
- La reconnaissance du cadre de référence de l'autre ;
- La négociation<sup>15</sup> de sens pour trouver un terrain d'entente.

**Réf** : Cohen-Émerique, M. (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », Santé mentale au Québec, vol.18, n.1, pp.71-91. <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/1993-v18-n1-smq1820/032248ar.pdf>

**Réf** : Final - Approches inclusives et transversales, Coffre à outils de transformation sociale (cdcal.org)

**Bénéficiaire** : personne allophone qui bénéficie gratuitement de la prestation d'un interprète en milieu social.

**Briefing** : Bref échange entre l'utilisateur et l'interprète dont l'objectif est d'informer l'interprète du contexte et des enjeux spécifiques de la mission (raisons de l'entretien, objectifs à atteindre, méthodologie et moyens utilisés, possibles barrières socio-culturelles, ambiance attendue, résumés des échanges précédents, le cas échéant, ...). Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

**Cadre de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de normes et de valeurs propres à un individu ou à un groupe et en fonction duquel cet individu ou groupe s'organise et donne un sens à son environnement, à ce qu'il dit ou reçoit.

**Débriefing** : Bref échange entre l'utilisateur et l'interprète dont l'objectif est d'aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé... Il se déroule après la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

**Déverbalisation** : la notion de déverbalisation recouvre le stade que connaît le processus d'interprétation entre la compréhension et la réexpression dans une autre langue. Selon la Théorie du sens (Théorie de l'École de Paris), l'opération traduisante se compose toujours de ces deux étapes : comprendre et dire. Déverbaliser, c'est rechercher le sens, le vouloir dire du locuteur. Le sens est saisi sous une forme déverbalisée, libérée de tout signifiant pour ensuite être ré-exprimée dans une autre langue.

---

<sup>15</sup> La négociation interculturelle désigne toute négociation qui a lieu dans un contexte de rencontre entre des personnes dont les cultures respectives diffèrent et qui, de ce fait, peuvent influencer le processus et les résultats faisant l'objet de cette négociation. Elle implique donc l'interaction de différentes cultures dans un cadre de négociation, où la compréhension mutuelle des valeurs, des comportements et des styles de communication culturels émerge comme essentielle au succès. Lors de cette négociation, il est crucial de développer une sensibilité culturelle et des compétences en communication interculturelle pour minimiser les malentendus et renforcer les relations de confiance

**Réf :** Seleskovitch, D. & Lederer M. (2002). *Pédagogie raisonnée de l'interprétation* (2<sup>e</sup> éd.), coll. « Traductologie », n°4. Paris, Didier Érudition.

**Réf :** Seleskovitch, D. & Lederer, M. (2014), *Interpréter pour traduire*, (5<sup>e</sup> éd.). Les Belles Lettres.

**Empathie professionnelle :** « [...] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées. » [Traduction libre de la citation de l'anglais] (p.154) Merlini, Raffaella & Gatti, Mariadele. (2015). *Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. The Interpreters' Newsletter*, 20, 139–160.

**Fiche de prestation :** document de suivi, en format papier ou numérique, reprenant des informations sur la prestation d'interprétation utiles au service d'interprétation telles que : heure de début et de fin de la prestation, adresse de facturation, remarques éventuelles que l'utilisateur souhaiterait transmettre au service (absence/ retard du bénéficiaire, retard de l'utilisateur ou de l'interprète...).

**Intervenants primaires :** l'utilisateur et le bénéficiaire lors d'un échange qui est interprété par un interprète en milieu social. Les intervenants primaires produisent les discours que l'interprète en milieu social est appelé à interpréter.

**Langue source :** langue dans laquelle le message est émis

**Langue cible :** langue dans laquelle le message est interprété ou traduit

**Milieu social :** le secteur non marchand, notamment les services publics et associatifs qui structurent l'espace social d'un individu et s'occupent de procédures de nature différente à destination de celui-ci. Ces procédures peuvent être d'ordre administratif, médical, psycho-médical, juridique. Elles peuvent également être en lien avec l'emploi, l'enseignement, les services sociaux, les services à la jeunesse, le logement social ou encore avoir attrait à l'accueil, l'intégration et l'accompagnement des demandeurs d'asile...

**Ordre de mission :** document informatif, en format papier ou numérique, que l'interprète en milieu social reçoit pour chacune de ses prestations. Le document indique entre autres : le type de prestation sollicitée (en présentiel par déplacement, en distanciel par visioconférence ou par téléphone) ; des informations concernant le service demandeur et le secteur correspondant (asile, santé, enseignement, emploi, services sociaux,...) ; l'objet de la prestation ; le nom, le prénom et la fonction de l'utilisateur ; la langue de travail, le lieu, l'heure et la durée de la prestation ; éventuellement, les coordonnées personnelles du bénéficiaire (nom, prénom, genre, pays d'origine/nationalité...).

**Situation de communication :** Le message est produit dans un cadre physique, appelé situation de communication ou situation d'énonciation, définie par quatre éléments repérant la présence en un lieu (ici) et à un moment donné (maintenant) d'un émetteur et d'un récepteur :

- Qui parle ? (L'émetteur, l'énonciateur, le locuteur, l'annonceur...).
- À qui ? (Le récepteur, le destinataire, l'auditeur, le spectateur, la cible...).
- A quel moment ?
- En quel lieu ?

Émetteur, récepteur, lieu et moment constituent les repères de l'acte de communication.

**Techniques d'interprétation à l'usage de l'interprète en milieu social :**

- **Interprétation consécutive brève ou petite consécutive sans prise de note :** l'interprète mémorise et ensuite transfère le sens de passages relativement courts dans la langue cible

- **Interprétation consécutive brève ou petite consécutive avec prise de note** : pendant l'élocution à interpréter, l'interprète recourt à une technique de prise de note personnalisée pour fixer des informations de précision (dates, chiffres...). Le professionnel transfère le sens de passages relativement courts dans la langue cible à l'aide de sa mémoire et des informations retenues sur papier.
- **Interprétation simultanée en chuchotage** : le professionnel se positionne à côté de son ou de ses clients (maximum deux) à qui il murmure à l'oreille ce que l'autre intervenant dit, directement dans sa langue et en temps réel.

**Traumatisme vicariant**<sup>16</sup> : « [...] des changements profonds subis par le thérapeute ou le travailleur qui établit des rapports d'empathie avec les survivants de traumatismes et est exposé à leurs expériences » (Saakvitne et Pearlman (1996), Pearlman et Maclan (1995) et McCann et Pearlman (1990) et le personnel du Traumatic Stress Institute/Center for Adult & Adolescent Psychotherapy)<sup>17</sup>. « [...] Ces effets sont cumulatifs et permanents, et ils se répercutent sur la vie tant professionnelle que personnelle du thérapeute » (Figley, 1995)<sup>18</sup>. « Le traumatisme vicariant change la vie des personnes et influe, en bout de ligne, sur leur vision du monde ainsi que leurs relations et liens avec leur famille, leurs amis et la communauté »<sup>19</sup>

<sup>16</sup> <sup>16</sup> Cela porte parfois le nom de traumatisme secondaire

<sup>17</sup> Auteurs cités dans Jan I. Richardson (2001). *Guide sur le traumatisme vicariant : Solutions recommandées pour les personnes luttant contre la violence*, Santé Canada, p.6.

<sup>18</sup> *Ibidem*

<sup>19</sup> *Ibidem*, p.3



# INTERPRÈTE EN MILIEU SOCIAL

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social » :

UAA : « Développer et appliquer une approche interculturelle »

UAA : « Développer et appliquer une approche déontologique »

UAA : « Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique »

UAA : « Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger »

UAA : « Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue »

UAA : « Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration »

## ORGANISATION DES UAA

Pour les UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social », la CoProFor impose de respecter l'ordre des UAA, qui s'articulent de manière évolutive, tel qu'il est présenté dans la synthèse des UAA constitutives du profil. Seules les UAA « Développer et appliquer une approche interculturelle » et « Développer et appliquer une approche déontologique » peuvent être interverties.

## AUTRES INFORMATIONS

- Vu le niveau B2 minimum attendu au terme de la formation dans chacune des langues de travail, il est fortement recommandé que l'apprenant dispose, à l'entrée de la formation du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales en français, du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans son autre langue de travail, ou qu'il suive également une formation en français et/ou dans son autre langue de travail pour atteindre le niveau requis
- Dans la structuration des unités d'acquis d'apprentissage, pour faciliter la lecture et la compréhension, les acquis d'apprentissage sont regroupés par thématiques.
- Le tableau synoptique suivant présente l'articulation entre les trois Profils Formation de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » et les UAA spécifiques et communes à chacun de ces Profils. La croix sur fond grisé indique le profil de référence dans lequel l'UAA est écrite dans son intégralité dans le cas d'une UAA commune.

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** Interprète en milieu social

| <b>PROFILS</b>                                                                                                         | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>UAA</b>                                                                                                             |                             |                                                            |                                                                    |
| Développer et appliquer une approche interculturelle                                                                   | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Développer et appliquer une approche déontologique                                                                     | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique                                            | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration     | X                           |                                                            |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical                                             |                             | X                                                          |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation en contexte d'accueil et d'intégration                                          |                             |                                                            | X                                                                  |

## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

| UAA                                                                                                                                                                                                                                                   | Développer et appliquer une approche interculturelle | Développer et appliquer une approche déontologique | Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique | Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger | Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                        |                                                                                                                    |
| Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                                                                 | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution                                                                                                      | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                                        |                                                      | X                                                  |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                                          | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                                                     | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                                                    |                                                      |                                                    | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                                         |                                                      |                                                    | X                                                                           |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                                                                  |



# STRUCTURATION DES UAA

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Développer et appliquer une approche interculturelle

#### **Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le décodage de pratiques culturelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer la notion de culture en lien avec les codes, les normes, les valeurs, les tabous, les croyances et les cadres de référence</li> <li>- Appliquer les notions de diversité et d'altérité</li> <li>- Appliquer les notions d'identité culturelle collective et d'identité culturelle personnelle</li> <li>- Appliquer la modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique</li> <li>- Appliquer la notion de choc interculturel</li> <li>- Analyser et traiter des incidents critiques culturels éventuels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limites et responsabilités professionnelles</li> <li>- Les notions de culture, codes, normes, valeurs, tabous, croyances et cadres de référence adapté à la communication interculturelle</li> <li>- La notion de choc interculturel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vision et interprétation de la différence</li> <li>o Légitimation des comportements</li> <li>o Significations symboliques</li> </ul> </li> <li>- Les notions de diversité et d'altérité</li> <li>- La modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique</li> </ul> |
| Les enjeux d'une communication interculturelle et de la confrontation des identités culturelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle</li> <li>- Élaborer des stratégies de communication interculturelles</li> <li>- Élaborer des stratégies adéquates de transfert des realia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions d'identité culturelle collective et personnelle</li> <li>- Le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle</li> <li>- Les stratégies de communication interculturelles : négociation de la différence culturelle</li> <li>- La notion de realia : définition et enjeux traductifs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L'auto-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li></ul></li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise la tâche suivante :

- Présenter en français une analyse d'un incident culturel et proposer une stratégie adéquate de négociation de la différence culturelle

### **Éléments fournis au candidat :**

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Une étude de cas portant sur un incident culturel

### **Temps de réalisation :**

- Entre 30 à 60 minutes

### **Mise en situation :**

- Situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La description factuelle d'un incident vécu personnellement, inventé ou reconstitué
- L'argumentation de la stratégie en puisant dans les éléments de réflexions sur base de sources scientifiques disponibles
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse de l'incident culturel est adossée aux référentiels scientifiques
- La solution de négociation interculturelle est fonctionnelle

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les ressources scientifiques sont identifiées et appliquées
- Les pistes d'action proposées sont argumentées sur base des ressources scientifiques disponibles

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est professionnelle

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Développer et appliquer une approche déontologique****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'application des normes déontologiques en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restituer les prises de parole avec précision et rigueur de et vers les deux langues de l'interaction               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sans ajouts reflétant une prise de position personnelle</li> <li>o Sans omissions reflétant une prise de position personnelle</li> <li>o En mobilisant la notion de confidentialité et de secret professionnel</li> <li>o En concrétisant la relation triangulaire normative</li> <li>o En identifiant et respectant les limites des rôles respectifs en vigueur</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le code de déontologie en vigueur : rôle</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les droits et devoirs en vigueur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les droits et les devoirs en vigueur dans le cadre du champ d'intervention : mandat</li> </ul>                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les aspects comportementaux et verbaux liés dérivés du rôle normatif en vigueur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les aspects comportementaux et verbaux dérivés au rôle normatif en vigueur : tenue vestimentaire, présentation et pose du cadre, positionnement, prise de parole, questions de clarification...</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer des stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction</li> </ul>                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coconstruire la collaboration interprofessionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La co-construction de la collaboration interprofessionnelle au service de la qualité de la prestation via des briefings et des debriefings</li> </ul>                                                      |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L'auto-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li></ul></li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes en lien au développement et à l'application d'une approche déontologique :

- Tâche 1 : Donner un avis critique sur les aspects déontologiques dans une interaction bilingue interprétée depuis la perspective normative
- Tâche 2 : Proposer une ou plusieurs solutions conformes au cadre normatif pour surmonter l'écueil déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction

### Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 et 2 : les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Une étude de cas portant sur un incident déontologique sous forme de vidéo ou de retranscription d'une interaction bilingue interprétée

### Temps de réalisation :

- Tâche 1 : entre 15 et 30 minutes
- Tâche 2 : entre 15 et 30 minutes

### Mise en situation :

- Tâche 1 et 2 : situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- L'analyse d'un cas avec un degré variable de difficultés d'ordre déontologique à identifier et à argumenter de manière fondée
- Parmi les cas complexes à analyser : dilemme déontologique dont la solution n'est pas écrite telle quelle dans le code de déontologie et dilemme déontologique pouvant entraîner différentes solutions en termes de comportement discursif et non verbal de l'interprète
- L'argumentation sur base du code de déontologie de référence

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse critique de l'étude de cas est adossée au code de déontologie ad hoc.
- Une ou plusieurs solutions sont conformes au cadre normatif et adaptées à la situation de communication

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les solutions proposées sont argumentées sur base du code de déontologie et des objectifs communicatifs poursuivis dans la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis



## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Les principes de la recherche documentaire et terminologique et d'élaboration d'une fiche terminologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser adéquatement les opérateurs booléens et l'intelligence artificielle</li> <li>- Sélectionner les ressources disciplinaires et terminologiques de qualité</li> <li>- Sélectionner les outils de création de bases de données terminologiques</li> <li>- Appliquer les notions terminologiques fondamentales</li> <li>- Appliquer les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique</li> <li>- Utiliser l'alphabet phonétique international si nécessaire</li> <li>- Appliquer les stratégies de transfert notionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de la recherche documentaire et terminologique sur les plans théorique et pratique</li> <li>- Les principes de la recherche en ligne</li> <li>- L'utilisation des opérateurs booléens</li> <li>- L'utilisation rationnelle et critique de l'intelligence artificielle</li> <li>- Les principes de sélection qualitative des ressources disciplinaires et terminologiques</li> <li>- Les outils de création de bases de données terminologiques</li> <li>- Les notions terminologiques fondamentales : terme, correspondance, équivalence, définition, domaine d'emploi et contexte d'utilisation</li> <li>- Les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique adéquate : branche/domaine d'emploi, définition de la notion en langue-source, en langue-cible, contexte en langue source, contextes en langue cible et synonymes</li> <li>- L'alphabet phonétique international si nécessaire</li> <li>- Les stratégies de transfert notionnel</li> </ul> |
| <p>L'auto-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>o Les outils : journal de bord, grille, feed-</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** Interprète en milieu social

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | back... <ul style="list-style-type: none"><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
| Collaboration : <ul style="list-style-type: none"><li>- Trouver de l'aide auprès des spécialistes des domaines concernés si nécessaire</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- La collaboration avec des spécialistes des domaines concernés</li></ul>                                                                                                     |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Réaliser une recherche documentaire
- Tâche 2 : Élaborer un glossaire terminologique

### Éléments fournis au candidat :

- Tâche 1 et 2 : Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Un accompagnement pédagogique pour l'élaboration progressive de la recherche documentaire et du glossaire

### Temps de réalisation :

- Tout au long de la formation jusqu'à validation de son glossaire par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la remise du travail

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La présentation orale et en français de la méthodologie préconisée par le candidat

#### *Pour la recherche documentaire :*

- L'utilisation pertinente de mots-clés, des opérateurs booléens et de l'intelligence artificielle
- La sélection de ressources disciplinaires pertinentes

#### *Pour l'élaboration d'un glossaire :*

- L'application des notions et des catégories terminologiques
- L'inclusion d'un nombre de termes entre 10 et 20
- L'inclusion de termes en langue source dont il n'existe pas d'équivalent dictionnaire en langue cible
- Précisions concernant les langues vocales :
  - Dans le cas d'une langue pour laquelle l'écrit n'existe pas ou est peu usité, ou lorsque le candidat ne maîtrise pas la langue écrite, il peut effectuer la/les tâche(s) en utilisant l'alphabet phonétique international ou en se filmant ou en étant filmé lorsqu'il réalise la/les tâche(s) oralement (une capsule-vidéo par terme).
- Précisions concernant les langues non vocales :
  - Le candidat effectue la/les tâches en créant des capsules-vidéos dans lesquelles il réalise la/les tâche(s) dans sa langue des signes de travail.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- La recherche documentaire est pertinente
- L'application des notions et catégories du glossaire est pertinente

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- La méthodologie de recherche est adaptée et rigoureuse
- La méthodologie d'application des notions et catégories est cohérente
- L'investissement dans les rencontres d'accompagnement pédagogique
- L'équilibre entre autonomie et accompagnement pédagogique

### Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'identification des risques professionnels et personnels face à la charge émotionnelle du métier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les facteurs de risque liés aux prestations</li> <li>- Identifier les facteurs à risque liés à son propre vécu et à sa propre personnalité</li> <li>- Identifier ses forces et faiblesses du point de vue de la protection émotionnelle</li> <li>- Identifier son propre état émotionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La problématique du stress en lien avec le métier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définition de différents types de stress</li> <li>○ Constats et ampleur du phénomène</li> <li>○ Facteurs de risque professionnels et personnels</li> <li>○ Manifestations</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| La gestion des émotions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la charge émotionnelle de la prestation</li> <li>- Recourir à différentes techniques et stratégies de protection sur le plan individuel, interpersonnel et structurel pour se protéger avant, pendant et après l'interaction à interpréter</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des émotions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sur le plan individuel : la conscientisation de la dimension émotionnelle de l'échange, les techniques et stratégies physiques et hypno-imaginatives d'apaisement mental, de détachement émotionnel, d'équilibrage de l'humeur, de détente profonde et de décontraction musculaire...</li> <li>○ Sur le plan interpersonnel : la collaboration avec les prestataires de services, avec les pairs et avec des spécialistes de la protection émotionnelle</li> <li>○ Sur le plan structurel : la collaboration avec les pairs pour améliorer les conditions de travail</li> </ul> </li> </ul> |
| L'auto-évaluation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li> </ul> </li> <li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes témoignant d'une pratique réflexive individuelle :

- Identifier des facteurs de risque personnels et professionnels
- Analyser sa propre capacité de gestion des émotions
- Élaborer de stratégies sur les plans individuel, interpersonnel et structurel avant, pendant et après la prestation en se basant sur les apprentissages

### **Éléments fournis au candidat :**

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier

### **Temps de réalisation :**

- Tout au long de la formation jusqu'à validation du document de pratique réflexive par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la présentation du travail

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- Que le candidat peut s'appuyer lors de la présentation orale de notes prises lors de la réalisation de la tâche
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est pertinente et adossée aux enseignements
- Les principaux facteurs de risque sont identifiés de manière fondée
- Les stratégies de protection émotionnelles proposées sont fonctionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est cohérente
- Les stratégies de protection émotionnelle sont sélectionnées et adaptées de manière raisonnée

### Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue**
**Compétences professionnelles concernées :**

- Interpréter des dialogues, prononcés dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquats et en adaptant la dimension socio-culturelle
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                      | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| - Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur                                                                           | - Le code de déontologie en vigueur : rôle                                                                                                                                                                                                                                             |
| - Repérer la structuration logique/argumentative du texte à restituer dans une approche intralinguistique                                                                                                      | - La structuration logique/argumentative d'un texte à interpréter : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'identification des idées-clés et des connecteurs logiques articulant ces idées clés</li> <li>○ L'identification des logiques/schéma argumentatifs discursifs</li> </ul> |
| - Synthétiser le/les texte/s à restituer dans une approche intralinguistique                                                                                                                                   | - Les principes de l'analyse et de la synthèse<br>- Les techniques de synthèse textuelle : traduction diagrammatique, résumé, synthèse de plusieurs textes                                                                                                                             |
| - Développer la mémorisation<br>- Choisir les stratégies mnémotechniques adéquates et les appliquer<br>- Allier stratégiquement mémorisation et prise de notes au service de l'interprétation de l'interaction | - L'importance de la mémorisation pour la qualité des restitutions<br>- La notion d'éléments volatils : connecteurs logiques, temps verbaux, modalités                                                                                                                                 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>verbales, informations de précision, marqueurs d'intensité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies mnémotechniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ancrage sensoriel auditif et/ou visuel</li> <li>○ Ancrage affectif</li> <li>○ Ancrage mathématique</li> <li>○ Ancrage contextuel</li> <li>○ Substitution de mots</li> <li>○ Représentations mentales</li> <li>○ Hiérarchisation schématique de l'enchaînement logique des idées</li> <li>○ Méthode des <i>loci</i></li> </ul> </li> <li>- L'équilibre stratégique entre mémorisation et prise de notes par le professionnel</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Employer les techniques d'interprétation de liaison et les transformer en stratégies en fonction des composantes de la situation de communication</li> <li>- Appliquer le transfert interlinguistique sans interférences</li> <li>- Appliquer les principes fondamentaux de l'interprétation d'une interaction : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gérer ses efforts cognitifs au service de la précision du transfert interlinguistique</li> <li>○ Appliquer la conception fonctionnaliste de l'interprétation</li> <li>○ Mettre les aspects non verbaux, paraverbaux et prosodiques au service de la communication</li> <li>○ Gérer les émotions qui parcourent les discours</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques et stratégies de d'interprétation de liaison : petite consécutive sans notes, consécutive avec notes brèves, chuchotage, traduction à vue</li> <li>- Le transfert interlinguistique : notion de déverbalisation, le « salto mortale » de l'interprète et l'École du sens de Paris</li> <li>- Les principes fondamentaux de l'interprétation d'une interaction : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le modèle d'efforts en l'interprétation de D. Gile</li> <li>○ La conception fonctionnaliste de l'interprétation : les principes de l'adaptation de la restitution en fonction des composantes de la situation de communication</li> <li>○ Les aspects non verbaux, paraverbaux et prosodiques de la communication en interaction : posture, tonus, gestuelle, regard, expression faciale, respiration, pose de la voix, intonation, accent, prononciation, débit, silences, pauses, hésitations...</li> <li>○ La perception et la gestion des émotions qui parcourent l'interaction : perception et restitution des émotions des intervenants primaires, conscience de ses propres émotions et identification du parasitage émotionnel</li> </ul> </li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer une prise de notes adéquate à l'interprétation d'une interaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de la prise de notes spécifiques à l'interprétation d'une interaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>L'application des principes discursifs fondamentaux de l'interprétation d'une interaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différents actes de langage</li> <li>- Gérer les jeux d'influence inhérent à l'interaction</li> <li>- Identifier la structure d'une conversation</li> <li>- Identifier la dimension dialogique de la communication</li> <li>- Appliquer le modèle interactionnel et dialogique de l'interprétation</li> <li>- Co-construire l'activité conversationnelle de manière adéquate : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identifier la valeur interactionnelle, interpersonnelle et argumentative des marqueurs discursifs</li> <li>o Gérer la dynamique interactionnelle</li> <li>o Identifier et restituer les stratégies communicatives des locuteurs</li> <li>o Contrôler les mécanismes inférentiels en jeu</li> </ul> </li> <li>- Procéder à l'analyse discursive d'une interaction bilingue interprétée</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes discursifs fondamentaux de l'interprétation d'une interaction (analyse discursive) : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les différents actes de langage</li> <li>o La notion d'interaction et de jeux d'influence</li> <li>o Les notions fondamentales de l'analyse conversationnelle et interactionnelle et structure d'une conversation : actes de langage, énoncés, interventions, tours de parole, échanges, paires adjacentes, séquences...</li> <li>o La dimension dialogique de la communication</li> <li>o Le modèle interactionnel et dialogique de l'interprétation (« Pas de trois » communicatif de C. Wadensjö)</li> <li>o La co-construction de l'activité conversationnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La valeur interactionnelle, interpersonnelle et argumentative des marqueurs discursifs</li> <li>▪ La gestion des tours de parole/de la dynamique interactionnelle</li> <li>▪ Les stratégies de politesse linguistique</li> <li>▪ Les stratégies argumentatives d'ordre dialectique et rhétorique</li> <li>▪ La dimension inférentielle de la communication</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| <p>L'adaptation des fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction aux modes de communication à distance</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les contraintes techniques et situationnelles d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone</li> <li>- Respecter les pratiques adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone</li> <li>- Inviter l'utilisateur et le bénéficiaire à-respecter les pratiques adéquates d'une interprétation professionnelle en visioconférence et par téléphone</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes techniques et situationnelles ainsi que le pratiques adéquates d'une communication en visioconférence</li> <li>- Les contraintes techniques et situationnelles ainsi que le pratiques adéquates d'une communication téléphonique</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Auto-évaluation                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Développer et appliquer l'auto-évaluation | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li></ul></li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise les tâches suivantes en lien au développement et à l'application des fondements communicatifs en interaction interprétée :

- Tâche 1 : Effectuer oralement l'analyse discursive d'une interaction du point de vue interactionnel et communicationnel
- Tâche 2 : Interpréter une interaction sans difficulté terminologie et notionnelle

### **Éléments fournis au candidat :**

- Tâche 1 et 2 : les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Tâche 1 : Vidéo ou retranscription d'une interaction bilingue interprétée

### **Temps de réalisation :**

- Tâche 1 : 30 minutes
- Tâche 2 : 20 minutes

### **Mise en situation :**

- Tâche 1 et 2 : situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
  - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle de l'utilisateur. Le locuteur doit être interprète, interprète-médiateur, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un interprète ou un interprète-médiateur professionnel (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)

*Pour la tâche qui concerne l'analyse d'une interaction :*

- L'interaction se déroule dans un contexte professionnel
- L'interaction se déroule en présentiel
- L'interaction présente des difficultés d'ordre communicatif et interactionnel
- L'interaction ne présente pas de difficultés terminologiques et notionnelles
- L'argumentation des aspects communicatifs et interactionnels identifiés sur base des apports théoriques et pratiques assimilés par le candidat
- Que le candidat peut s'appuyer lors de la présentation orale de notes prises lors de la réalisation de la tâche

*Pour la tâche qui concerne l'interprétation d'une interaction :*

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** Interprète en milieu social

- L'interaction se déroule dans un contexte professionnel
- L'interaction se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction présente des difficultés d'ordre communicatif et interactionnel
- L'interaction ne présente pas de difficultés terminologiques et notionnelles
- La contrainte temporelle inhérente à l'interprétation de l'interaction est prise en compte et gérée par le candidat
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes relevant du milieu social sont maîtrisés
- La gestion de l'interaction en contexte social correspond aux exigences professionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les techniques et stratégies d'interprétation, les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal de l'interprète sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration****Compétences professionnelles concernées :**

- Interpréter des dialogues, tenus dans de nombreux secteurs d'activité et de multiples circonstances relevant du milieu social, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates ainsi que le lexique/la terminologie adéquats
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| - Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | - Le code de déontologie en vigueur : rôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| - Appliquer les principes communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - Les principes fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Le contexte administratif et social</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| - S'adapter à la diversité du contexte administratif et social et répondre adéquatement aux attentes des acteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif et des objectifs poursuivis</li> <li>○ Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes des secteurs relevant du contexte administratif et social et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>○ Élaborer et actualiser de glossaires spécifiques au contexte administratif et social</li> </ul> | - Le fonctionnement du contexte administratif et social : système, institutions, structuration, aide sociale, services d'aide et de protection de la jeunesse, enseignement, insertion socio-professionnelle... <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le cadre législatif</li> <li>○ La structuration et le fonctionnement</li> <li>○ Les objectifs institutionnels et ceux du travailleur social dans son rapport au citoyen bénéficiaire</li> <li>○ La terminologie et les notions spécifiques</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités des secteurs</li> <li>○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants des secteurs</li> <li>○ Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration</li> <li>○ Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants</li> <li>○ Les enjeux de l'exil et de la migration</li> <li>○ Les enjeux de l'interculturalité</li> <li>○ Les implications culturelles des missions du travailleur social</li> <li>○ La radicalisation des jeunes</li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques au contexte administratif et social</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Le contexte médical</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter à la diversité du contexte médical et répondre adéquatement aux attentes des acteurs de la santé :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction des politiques de santé, des objectifs poursuivis et de l'éthique du soin</li> <li>○ Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes du contexte médical et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>○ Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques au contexte médical</li> <li>○ Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte médical</li> <li>○ Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration</li> <li>○ Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates</li> <li>○ Co-construire l'alliance thérapeutique</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement du contexte médical en santé somatique et en santé mentale : système de santé, institutions, structuration, politiques de santé, acteurs, institutions, fonctionnements institutionnels :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les politiques de santé</li> <li>○ Les objectifs institutionnels et ceux du soignant dans son rapport au patient</li> <li>○ L'éthique de soin</li> <li>○ La terminologie et les spécificités du contexte médical en santé somatique ou mentale : les systèmes du corps humain et leurs fonctions, les soins principaux, les techniques d'accompagnement en santé mentale...</li> </ul> </li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques au contexte médical</li> <li>- Les bases de l'anthropologie médicale :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les enjeux de l'exil et de la migration en lien avec la santé somatique et la santé mentale</li> <li>○ Les enjeux de l'interculturalité en santé somatique et mentale</li> </ul> </li> <li>- Les enjeux de l'alliance thérapeutique triadique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les clefs d'accordage entre le thérapeute et l'interprète</li> <li>○ Les rouages relationnels, verbaux, paraverbaux et non verbaux constitutifs de l'alliance thérapeutique</li> </ul> </li> </ul> |



| Le contexte d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter à la diversité du contexte d'accueil et d'intégration et répondre adéquatement aux attentes des acteurs :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif, des procédures et des objectifs poursuivis</li> <li>o Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes des secteurs relevant du contexte d'accueil et d'intégration et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>o Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques à l'accueil et à l'intégration</li> <li>o Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte de l'accueil et de l'intégration</li> <li>o Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration, ainsi que les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement du contexte d'accueil et d'intégration : système, institutions, structuration, fonctionnement institutionnel :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le cadre législatif général</li> <li>o Les objectifs institutionnels et ceux du représentant institutionnel dans son rapport au bénéficiaire</li> <li>o La terminologie et les notions spécifiques</li> </ul> </li> <li>- Les procédures de demande de protection internationale et de l'aide matérielle :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les modalités de l'accueil : contenu, prolongation, fin et trajet retour</li> <li>o Les différents statuts</li> <li>o Les voies d'entrée en Belgique</li> <li>o Les différents titres de séjour</li> <li>o La protection internationale</li> <li>o Les procédures de séjour</li> <li>o Les modalités du court séjour et du long séjour : regroupement familial, séjour des citoyens européens, régularisation et les droits des sans papiers</li> <li>o L'hébergement et l'insertion socio-professionnelle</li> <li>o ...</li> </ul> </li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration</li> <li>- Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants</li> <li>- Les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> </ul> |
| Auto-évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>o Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li> </ul> </li> <li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Donner les équivalents notionnels et terminologiques de termes spécifiques au milieu social
- Tâche 2 : Interpréter une interaction en milieu social

### **Éléments fournis au candidat :**

- Les consignes organisationnelles écrites

### **Temps de réalisation :**

- Tâche 1 : 15 minutes
- Tâche 2 : 30 minutes

### **Mise en situation :**

- Situations reconstituées ou inventées : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
  - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle du représentant institutionnel : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français qui soit interprète ou médiateur-interprète

#### *Pour l'épreuve terminologique*

- L'élaboration d'une épreuve terminologique décontextualisée orale
- La vérification de la connaissance du glossaire bilingue spécifique au contexte étudié :
  - o À minima 5 termes en français à traduire vers la langue cible et 5 termes de la langue cible à traduire en français

#### *Pour l'interprétation :*

- L'élaboration d'une mise en situation basée sur un jeu de rôle
- L'interaction à interpréter se déroule en milieu social : contexte administratif et social ou médical ou dans l'accueil et l'intégration
- Le choix du contexte et de la situation communicative sont laissés à l'opérateur : bénéficiaire récemment arrivé en Belgique, bénéficiaire pas scolarisé, bénéficiaire en détresse psychologique...
- L'interaction à interpréter se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à interpréter présente des difficultés rencontrées en milieu social
- La contrainte temporelle inhérente à l'interprétation de l'interaction est prise en compte et gérée par le candidat
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes et les notions relevant du milieu social sont maîtrisés
- La gestion de l'interaction en milieu social correspond aux exigences professionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les techniques et stratégies d'interprétation, les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal de l'interprète sont sélectionnés et mis en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Voici la liste de l'équipement nécessaire pour mener à bien l'apprentissage des UAA dans leur intégralité :

- L'équipement informatique pour les apprenants et l'équipe didactique :
  - o Une connexion internet
  - o Un ordinateur portable pour le formateur/ l'enseignant
  - o Un ordinateur par candidat
  - o Une plateforme de communication et de collaboration numérique et/ ou une plateforme d'apprentissage en ligne
  - o Un logiciel de base de données
  - o Un projecteur et un écran de projection
  - o ...
- Grand tableau avec marqueurs ou craie
- Espaces de cours adaptés au travail en petits groupes (taille permettant la mobilité des personnes, tables amovibles, chaises à roulettes...)



**Profil métier | formation**

# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE-INTERPRÈTE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR-TOLK IN OPVANG EN INTEGRATIE • NL  
INTERKULTURELLE/R VERMITTLER/IN-DOLMETSCHER/IN FÜR AUFNAHME UND INTEGRATION • DE  
INTERCULTURAL MEDIATOR-INTERPRETER IN RECEPTION AND INTEGRATION • EN

**Grappe de métiers**  
**Interprétation en milieu social et médiation  
interculturelle**

INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.accueil-V01-2026

**SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne : validé

Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026

Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 20/02/2029, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épique dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

## Table des matières

### Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Approbation par les parties à l'accord .....                                                       | 2  |
| Délai de mise en œuvre.....                                                                        | 2  |
| Préambule .....                                                                                    | 3  |
| Profil métier .....                                                                                | 7  |
| Grappe de métiers .....                                                                            | 8  |
| PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE .....                                                                     | 8  |
| Mobilité professionnelle .....                                                                     | 10 |
| Référentiel métier.....                                                                            | 11 |
| Missions, productions ou services attendus .....                                                   | 11 |
| Code ROME V3 .....                                                                                 | 11 |
| Appellations synonymes .....                                                                       | 11 |
| Traductions.....                                                                                   | 12 |
| Contexte de travail .....                                                                          | 12 |
| Conditions d'exercice du métier .....                                                              | 12 |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....                                                    | 13 |
| Autonomie et responsabilité .....                                                                  | 13 |
| Conditions d'accès et législations applicables .....                                               | 14 |
| Conditions d'accès .....                                                                           | 14 |
| Législations .....                                                                                 | 14 |
| Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques.....                                       | 14 |
| Référentiel de compétences professionnelles .....                                                  | 15 |
| Activités clés (AC) .....                                                                          | 15 |
| <i>Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence.....</i>              | 15 |
| <i>Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration</i> | 18 |
| <i>Effectuer des prestations d'interprétation .....</i>                                            | 21 |
| <i>Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une</i>       |    |
| <i>prestation de médiation-interprétation .....</i>                                                | 25 |
| <i>Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires</i>    | 26 |
| <i>Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail...</i>      | 27 |
| Compétences professionnelles (CP).....                                                             | 29 |
| Articulation entre AC et CP .....                                                                  | 30 |
| Glossaire technique .....                                                                          | 32 |



|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| .....                                                                                                      | 35        |
| <b>Profil formation .....</b>                                                                              | <b>35</b> |
| <b>Introduction .....</b>                                                                                  | <b>36</b> |
| SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL.....                                                              | 36        |
| ORGANISATION DES UAA.....                                                                                  | 36        |
| Autres informations .....                                                                                  | 36        |
| <b>Articulation entre CP et UAA .....</b>                                                                  | <b>38</b> |
| <b>Structuration des UAA .....</b>                                                                         | <b>40</b> |
| <i>Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration</i> ..... | 40        |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 47        |
| <b>Profil d'équipement .....</b>                                                                           | <b>48</b> |

# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE-INTERPRÈTE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers Interprétation en milieu social et médiation-  
interprétation interculturelle

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

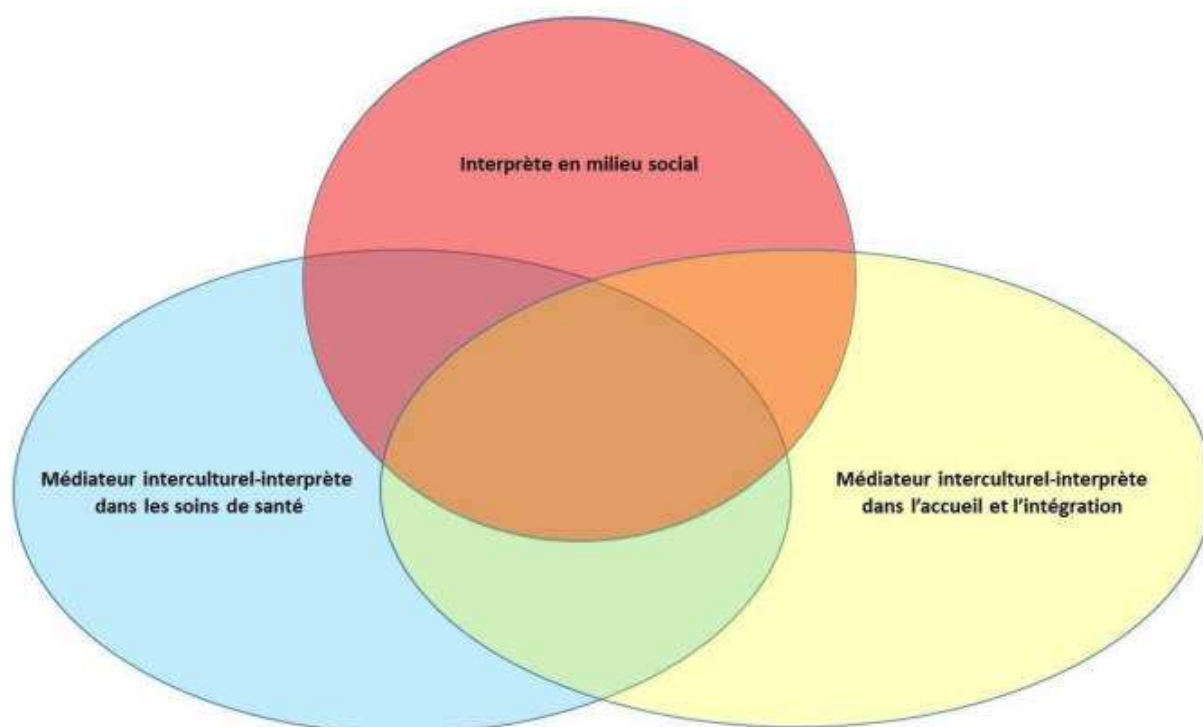
## GRAPPE DE MÉTIERS

### Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

#### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe de métiers<sup>1</sup> « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » comprend les trois métiers dont les intitulés sont les suivants :

1. Interprète en milieu social
2. Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé
3. Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration



<sup>1</sup> La schématisation permet de visualiser l'articulation entre les métiers de la grappe « interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle ». La taille des surfaces associée aux métiers de même que leurs intersections ne sont pas nécessairement proportionnées aux activités.

Le tableau synoptique suivant reprend les principales actions professionnelles similaires ou spécifiques aux trois profils-métiers de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle »

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Gérer son temps de travail                                                                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à sa formation professionnelle et au bien être dans son travail                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation (tenue vestimentaire adéquate, remémoration et/ou recherche d'information, matériel, <i>briefing</i> , positionnement en triangle, vérification des conditions de travail, vérification de la langue de travail...) | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                   | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                            | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation ( <i>debriefing</i> , encodage...)                                                                                                                                                                        | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à l'interprétation de dialogue                                                                                                                                             | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte des soins de santé                                                                                                                                                                                                                                | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Évaluer le temps de ses déplacements pour se rendre à une prestation                                                                                                                                                                                                                       | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation de médiation (encodage...)                                                                                                                                                                                                                               |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations en la présence exclusive d'un ou plusieurs bénéficiaires et d'un ou plusieurs utilisateurs                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle                                                                                                                                             |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                  |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                         |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par visioconférence                                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle et à l'interprétation de dialogue                                                                                                           |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                |                             |                                                            | X                                                                  |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                        |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation de séances d'information à l'intention des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                    |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires résidants dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la gestion de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs ou entre bénéficiaires résidants dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                     |                             |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                                                                  | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                   | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans plusieurs secteurs relevant d'un milieu social en tenant compte des spécificités de chaque contexte                                                                                                                                                           | X                           |                                                            |                                                                    |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte des soins de santé                                                                                                                                                                              |                             | X                                                          |                                                                    |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système de soins de santé                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          |                                                                    |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Les métiers définis dans cette grappe constituent une voie d'insertion socio-professionnelle pour des personnes qui ont souvent, elles-mêmes, suivi un processus d'immigration ou d'intégration.

Les différentes situations de mobilité professionnelles présentées ci-dessous impliquent souvent la maîtrise de compétences professionnelles spécifiques et de répondre aux exigences de formations initiales ou en cours de carrière. À ceci s'ajoute l'expérience professionnelle accumulée dans un contexte d'intervention déterminé.

- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé ;
- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir médiateur-interprète dans les soins de santé ;
- Le médiateur-interprète dans les soins de santé peut devenir médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration.

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration soutient et facilite les relations entre différentes populations d'origine étrangère, appelées les bénéficiaires, et entre celles-ci et le personnel<sup>2</sup> des services d'accueil et d'intégration des populations d'origine étrangère, appelés les utilisateurs.

Le professionnel assure le rôle d'interprète et de passerelle entre les cultures en contribuant à la création d'une relation de confiance entre bénéficiaire et utilisateur par l'atténuation de l'impact des barrières linguistiques, des différences socioculturelles et des tensions (interethniques, interpersonnelles...) défavorables à l'accès à l'accueil, à l'assistance sociale et, in fine, à l'inclusion des populations.

Le professionnel assiste les services de l'accueil et d'intégration dans leur mission d'assurer une prise en charge efficace des bénéficiaires.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société**

Domaine professionnel : **K12 Action sociale, socio-éducative et socio-culturelle**

Famille de métiers : **K Services à la personne et à la collectivité**

Code ROME V3 : **E1108 Traduction, interprétariat**

Domaine professionnel : **E11 Édition et communication**

Famille de métiers : **E Communication, media et multimédia**

### APPELLATIONS SYNONYMES

|                                                        |                                                                 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Agent de développement et de médiation interculturelle | Agent / Agente d'accueil et d'information sociale               |
| Agent / Agente de prévention et de médiation sociale   | Chargé / Chargée de médiation interculturelle                   |
| Coordinateur / Coordinatrice d'équipes de médiation    | Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle |

<sup>2</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

## TRADUCTIONS

**NL:** Intercultureel bemiddelaar-tolk in opvang en integratie

**DE:** Interkulturelle/r Vermittler/in-Dolmetscher/in für Aufnahme und Integration

**EN :** Intercultural mediator-interpreter in reception and integration

## CONTEXTE DE TRAVAIL

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration travaille dans des services d'accueil et d'intégration des personnes d'origine étrangère telles que :

- ✓ Structures d'accueil : centres d'arrivée et centres d'accueil collectifs pour les demandeurs de protection internationale ;
- ✓ Services internes ou externes aux centres visant à soutenir le bénéficiaire dans son parcours d'accueil<sup>3</sup> ou d'intégration<sup>4</sup>.

### *Conditions d'exercice du métier*

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration travaille avec des populations d'origine étrangère. Les bénéficiaires présentent un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité comme l'isolement culturel, linguistique, géographique, familial ou social, des traumatismes liés à leur expérience migratoire, la précarité, la maladie, l'illettrisme ou encore la méconnaissance des procédures et des codes culturels en vigueur dans le système d'accueil, social et médical.

Le professionnel reçoit ses demandes de prestations en face à face, par téléphone ou par voie électronique. Il effectue un nombre variable de prestations sur une journée en fonction, entre autres, de la durée estimée de chacune. Il est amené à intervenir à l'intérieur et à l'extérieur des centres d'accueil et d'intégration, lors de rendez-vous programmés ou de permanences mais également en situations d'urgence (un remplacement, un conflit, un accident, une urgence médicale...) et est amené à effectuer de déplacements et à se rendre dans des endroits parfois isolés/reculés (maraudes en extérieur, permanences dans des squats, dans des centres d'hébergement d'urgence...).

---

<sup>3</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>4</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Le professionnel effectue des prestations, la plupart du temps, en présentiel mais il peut également fournir des prestations en distanciel, par visioconférence ou par téléphone. Il réalise ses prestations en présentiel sans aucun équipement technique.

Selon le type de prestation (en présentiel, en distanciel, programmée ou pas) le professionnel dispose d'un temps de préparation variable.

Le professionnel porte la tenue prévue par son employeur et un badge permettant son identification.

Le travail implique des risques professionnels tels que l'épuisement physique, la dépression, le traumatisme vicariant<sup>5</sup>, le risque d'agression ou de contracter des maladies infectieuses...

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration réalise ses interventions, la plupart du temps, seul.

Selon la taille et l'organisation interne de la structure pour laquelle il travaille, le professionnel est en contact régulier avec des bénéficiaires, des utilisateurs, d'autres médiateurs interculturels-interprètes, des médiateurs interculturels, des interprètes en milieu social, d'autres collaborateurs sociaux partenaires (ONG, services sociaux et médicaux...), le coordinateur du service de médiation interculturelle et la direction du service d'accueil et d'intégration.

### *Autonomie et responsabilité*

Le médiateur interculturel- interprète dans l'accueil et l'intégration agit en accord avec les principes déontologiques et le règlement d'ordre intérieur du service d'accueil et d'intégration pour lequel il travaille. Il agit en responsabilité et prend les décisions opportunes dans le cadre de son activité professionnelle.

---

<sup>5</sup> Consulter le glossaire pour une définition.



## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>6</sup> pour les compétences de réception, production et interaction orales en français ou anglais ou néerlandais.
- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans une autre langue.

### *Législations*

- Principes RGPD

### *Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

- Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration est soumis à un code de déontologie arrêté par le ministre et faisant partie du règlement du travail<sup>7</sup>. Le code de déontologie garantit notamment le respect du principe de non-discrimination, de la correspondance du bénéficiaire, de ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques, de son droit à la vie privée et familiale ainsi que de son droit à la liberté d'expression. Il contient également des règles relatives à l'objet et aux missions du travail au sein de la structure d'accueil, à la nature des relations entre les membres du personnel des structures d'accueil et le bénéficiaire ainsi qu'au respect du devoir de confidentialité.
- Dans le cadre de ses prestations d'interprétation, le professionnel est tenu de respecter le code de déontologie propre à la profession d'interprète.

### *Référentiels pour les bonnes pratiques.*

- Principes déontologiques définis dans la Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, 12 janvier 2007, Art.50

<sup>6</sup> Plus d'informations disponibles en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>

<sup>7</sup> [Banque de données Justel \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/banque-de-donnees-justel)

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

### **Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence**

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration réceptionne et traite des demandes de prestation programmées ou non programmées (prestations d'urgence...). Il planifie et adapte sa journée de travail en conséquence.

Si le professionnel reçoit une demande pour une prestation dans une langue ou une variante de langue qu'il ne maîtrise pas, il recherche un professionnel qualifié en interprétation pouvant assurer la prestation.

Le professionnel effectue des prestations en triade, à savoir, lors des entretiens entre les utilisateurs et les bénéficiaires, mais également des prestations en duo en la présence unique d'un ou plusieurs bénéficiaires ou utilisateurs.

Il effectue également des prestations en duo en la présence unique d'un ou plusieurs bénéficiaires ou utilisateurs.

Le professionnel effectue ses prestations à la demande :

- ✓ D'un bénéficiaire ;
- ✓ D'une tierce personne physique ou morale qui introduit la demande pour un bénéficiaire (un proche, un autre service social, scolaire, planning familial...) ;
- ✓ D'un utilisateur.

Le professionnel, dans les plages horaires vides, se rend disponible à son bureau/dans les espaces communs (cours, réfectoires...) ou organise, selon les cas, des prestations en duo de sa propre initiative auprès des bénéficiaires ou des utilisateurs.

Au cours de ses prestations tant en duo qu'en triade, le professionnel veille à ce que les conditions nécessaires à une réalisation efficace de sa prestation parmi lesquels calme, respect des normes déontologiques...soient satisfaites tout en prenant en compte la difficulté d'application de ces

conditions dans certaines situations : prestations en extérieur, conditions climatiques, gestion de groupes cibles<sup>8</sup> variés, coactivité...

Dans le cadre de la préparation de ses prestations, le professionnel :

- ✓ Effectue un travail de remémoration et de recherche d'information plus ou moins conséquent et adapté qui peut concerner des informations en lien avec le projet de migration ou d'intégration du bénéficiaire : la procédure de protection internationale, le règlement Dublin, le réseau d'accueil, le programme de retour volontaire, le statut du bénéficiaire<sup>9</sup>, les démarches d'insertion socio-professionnelles (apprentissage du français, recherche d'un logement...). Au besoin, le professionnel contacte l'utilisateur pour demander des compléments d'information à ces sujets.
- ✓ Veille à son image et au respect des horaires. Il prévient l'utilisateur et, si possible, le bénéficiaire en cas d'absence ou de retard. De plus, il signale à son supérieur hiérarchique tout problème survenant avant le début de la prestation et ayant occasionné son annulation, comme un incident, une atteinte à sa sécurité, un problème technique, une prestation en urgence prioritaire (un conflit ; une intervention auprès de squats qui vont être évacués...).

Plus particulièrement dans le cadre de la préparation des prestations en triade, le professionnel :

- ✓ Participe, selon les cas, à un entretien préparatoire (*briefing*)<sup>10</sup> à l'initiative de l'utilisateur ou à la sienne.
- ✓ Dans le cas de prestations en présentiel, le professionnel :
  - Se rend sur le lieu de la prestation à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure d'accueil et d'intégration : service spécifique ou endroits de permanences de bénéficiaires tels que parcs, squats, ONG...
  - Selon les cas, il utilise des équipements de protection individuelle tels que gants, masque, gel désinfectant...
  - Il garde l'équidistance entre les deux intervenants primaires<sup>11</sup> et tend à reproduire la triangulation de l'échange, de sorte à favoriser la dynamique de la communication, le contact visuel et à marquer sa multipartialité.
- ✓ Dans le cas d'une prestation par visioconférence, le professionnel :

<sup>8</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>9</sup> Demandeurs de protection internationale, demandeurs de régularisation de protection humanitaire, demandeurs de régularisation médicale, demandeurs de protection internationale déboutés, mineurs non accompagnés (MENA)...

<sup>10</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>11</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- S'installe dans un endroit calme et adapté permettant de respecter les conditions adéquates d'un appel professionnel en visioconférence ;
- Vérifie préalablement sa connexion internet, le niveau de batterie de son ordinateur et les raccordements en se connectant à la réunion quelques minutes à l'avance ;
- Vérifie et optimise la qualité du son (réglages, casque...) et la qualité de l'image (contrejour, neutralité de l'arrière-plan, position corporelle, visibilité...).

Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à une visioconférence professionnelle ne sont pas réunies, le professionnel informe les intervenants primaires des difficultés de communication rencontrées et peut proposer de poursuivre la prestation par téléphone ou mettre fin à la prestation. Selon les cas, il signale les difficultés techniques rencontrées à son responsable ou au service informatique de son employeur.

✓ Dans le cas d'une prestation par téléphone, le professionnel :

- S'installe dans un endroit calme et adapté permettant de respecter les conditions adéquates d'un appel professionnel par téléphone : bonne réception du réseau, niveau de batterie du dispositif suffisant, élocution à proximité de l'appareil, endroit calme/isolé, pas de bruits de fond... Et invite l'utilisateur et le bénéficiaire à faire de même.

Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à un appel professionnel ne sont pas réunies, le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration informe les intervenants primaires des difficultés de communication rencontrées et peut mettre fin à la prestation.

Pour tout type de prestation, le professionnel informe son employeur de toute difficulté survenue pendant la prestation et qui en aurait causé l'interruption, telle que le non-respect des normes déontologiques, un incident...

Le professionnel garde une trace de ses prestations en complétant, généralement en fin de journée, un registre, en format papier ou numérique, mis à disposition par son employeur. Il s'agit, généralement, d'introduire pour chaque prestation effectuée des informations telles que le thème et la durée de l'entretien ainsi que des remarques éventuelles : absence/ retard du bénéficiaire, incidents survenus...

---

**Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration**

---

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration favorise une prise en charge efficace des bénéficiaires.

À la demande de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci, le professionnel accueille les bénéficiaires résidents dans un centre d'accueil en présentant le fonctionnement de la structure (R.O.I contenant les règles de vie, d'hygiène, de sécurité en application, services présents dans le centre et leur localisation...) et en renseignant sur les étapes d'une procédure de protection internationale<sup>12</sup> et/ou du parcours d'intégration. Il se rend disponible auprès des bénéficiaires en écoutant leurs expériences et leurs questions en y apportant des réponses dans la limite de ses compétences. Il fournit son assistance en s'adressant au bénéficiaire dans sa propre langue et en interprétant les dialogues entre utilisateurs et bénéficiaire au besoin.

Lors de prestations en duo avec un ou plusieurs bénéficiaires pouvant être effectuées avant ou après un rendez-vous avec un utilisateur, le professionnel :

- ✓ Aide le bénéficiaire à compléter les documents nécessaires dans certaines procédures administratives relatives à des services internes ou externes au service d'accueil et d'intégration telles que :
  - Une demande de protection internationale ;
  - Une demande d'assistance sociale, médicale ou juridique...
  - Une demande ayant trait à d'autres services relevant de l'insertion socio-professionnelle ou de la vie sociale : services bancaires, postaux ou de télécommunication...

Selon les cas, il offre une assistance au bénéficiaire dans l'utilisation des outils numériques et/ou se rend avec un groupe de bénéficiaires auprès du service ou de l'institution sollicitée.

- ✓ Soutient le droit du bénéficiaire en l'incitant à être acteur responsable de son propre parcours d'accueil et d'intégration, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à verbaliser d'éventuels doutes ou craintes ;

---

<sup>12</sup> Consulter le glossaire pour une définition. Procédure de protection internationale définie dans le glossaire <https://www.cgra.be/fr>

✓ ...

À la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, ou à sa propre initiative, le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration rencontre individuellement un bénéficiaire en état d'inquiétude ou de détresse. Le professionnel écoute les inquiétudes du bénéficiaire et, selon les cas, le dirige vers un service d'assistance psychologique approprié.

Le professionnel peut aussi être amené à rencontrer un bénéficiaire contrarié, par exemple, par rapport à une décision prise à son égard par l'utilisateur telle qu'un transfert dans un autre centre pouvant résulter d'un conflit auquel il a pris part. Dans ces cas, le professionnel écoute le bénéficiaire pour qu'il évacue sa frustration et l'aide à comprendre les raisons qui ont déterminé la décision pour en faciliter son acceptation.

À la demande de l'utilisateur, le professionnel rapporte des informations de la part de l'utilisateur au bénéficiaire concerné. Il s'agit généralement d'informations en lien avec le parcours d'accueil et d'intégration du bénéficiaire, son bien-être et/ou sa vie dans la structure d'accueil ou d'intégration (sanctions, transferts...).

Si, lors des rencontres en duo, le professionnel reçoit des informations de la part du bénéficiaire utiles ou nécessaires à son parcours d'accueil et d'intégration, il encourage le bénéficiaire à les transmettre, lui-même, à l'utilisateur ou, avec l'accord du bénéficiaire, les transmet à sa place. Si l'information obtenue par le professionnel comporte un danger pour la vie du bénéficiaire ou pour autrui, il est tenu de reporter l'information à l'utilisateur concerné. S'il n'est pas sûr de la démarche à suivre et qu'il en a le temps, il consulte son responsable. Si cela n'est pas possible, le professionnel prend une décision, basée sur son jugement, le protocole et son expérience, dans l'intérêt du bénéficiaire et informe, ensuite, son responsable de la situation rencontrée.

À la demande de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci, le professionnel organise ou participe à l'organisation de séances d'information à l'attention des bénéficiaires issus du même groupe cible<sup>13</sup>.

Tant de manière autonome lors de prestations en duo ou de séances d'information, qu'en collaboration avec l'utilisateur, lors de prestations en triade, le professionnel :

- ✓ Informe le bénéficiaire des droits dont ce-dernier dispose selon son statut, parmi lesquels : le droit d'accéder aux informations concernant la procédure de protection internationale dans une langue que le bénéficiaire comprend ; le droit d'accéder à une assistance de base comprenant le

---

<sup>13</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

logement, la nourriture, l'assistance juridique, médicale et psychosociale ; l'obligation de coopérer pleinement avec les autorités belges et de respecter le droit belge...

- ✓ Informe le bénéficiaire des possibilités qui s'offrent à lui en termes de parcours d'accueil selon son statut : procédure de protection internationale, règlement Dublin, réseau d'accueil, programme de retour volontaire, procédures de régularisation de protection humanitaire et de régularisation médicale... Il analyse avec lui les possibilités présentées pour aboutir à une prise de décision éclairée ;
- ✓ Informe le bénéficiaire des services qui prennent en charge l'insertion sociale et socio-professionnelle tels qu'accès au logement, à l'emploi, à l'éducation et à la formation...
- ✓ Aide le bénéficiaire à s'orienter plus facilement dans la ville en lui communiquant diverses informations concernant, entre autres, l'utilisation des transports en commun, les règles de sécurité routière, la lecture d'un plan...
- ✓ ...

Le professionnel assiste le bénéficiaire et l'utilisateur lors de la prise des rendez-vous afin de pouvoir assurer la présence d'un médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ou d'un professionnel qualifié en interprétation.

À la demande de l'utilisateur et quand une aide linguistique lui est nécessaire, le professionnel contacte un service social, administratif ou de support interne ou externe (Office des étrangers, CGRA, service médical, juridique...) afin de rechercher ou de transmettre des informations concernant le bénéficiaire.

Le professionnel relit des documents à caractère informatif (flyers, supports de présentations...) destinés aux bénéficiaires et donne des conseils aux auteurs des documents quant à la meilleure manière de communiquer afin d'améliorer l'accessibilité, la lisibilité et l'accord sur le contenu transmis (agencer les informations d'une certaine manière, utiliser ou ne pas utiliser certains mots, images ou couleurs...).

Le professionnel participe à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration visant à favoriser le bien-être des bénéficiaires et la cohésion sociale telles que : activités culturelles, interculturelles, sportives, éducatives... Selon les cas, le professionnel effectue les déplacements avec les bénéficiaires, anime ou participe avec les bénéficiaires aux activités organisées.

Le professionnel participe à la gestion des conflits pouvant surgir entre des bénéficiaires résidents dans le même centre d'accueil. En collaboration avec l'utilisateur, il anticipe, reconnaît, prévient et résout les possibles sources de tension dérivant de différences socio-culturelles. Quand un conflit surgit, le professionnel rencontre séparément les parties prenantes, les écoute et les aide à comprendre le point de vue de l'autre et les raisons pour lesquelles un certain comportement n'est pas acceptable par le cadre de référence de l'autre. Il encourage une communication ouverte et le respect mutuel et aide les parties prenantes à surmonter le différent en cherchant une solution mutuellement acceptable.

---

### Effectuer des prestations d'interprétation

---

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration pose un cadre propice à des échanges non soumis au jugement, ni à censure ou à ingérence de sa part. Il participe ainsi à la construction d'un lien de confiance entre bénéficiaire et utilisateur. Afin d'atteindre ces objectifs, le professionnel met en place :

- ✓ Les techniques et les stratégies d'interprétation de liaison ainsi que des stratégies de distanciation et d'approche interculturelle<sup>14</sup> qui lui permettent de prendre le recul nécessaire avec le contenu à interpréter et les émotions des intervenants primaires ainsi qu'avec son propre vécu et son propre cadre de référence<sup>15</sup> ;
- ✓ Des stratégies de communication verbales telles que présentation et explication de son rôle dans les deux langues de l'échange, respect des normes de politesse, bienveillance, explicitation des principes déontologiques de confidentialité, de fidélité et de neutralité de l'interprétation... ;
- ✓ Des stratégies de communication non-verbales : regard, gestes, expressions, triangulation de l'échange...

Le professionnel cède la parole aux intervenants primaires et privilégie l'interprétation à la première personne (interprétation en « je »). Il peut néanmoins passer à interpréter en utilisant le discours rapporté direct lorsque la forme de la première personne prête à confusion ou est culturellement inappropriée pour l'une ou l'autre des parties. Le professionnel interprète l'entièreté des interventions, avec précision et rigueur, sans ajouts ni omissions, de et vers les deux langues de

---

<sup>14</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>15</sup> Consulter le glossaire pour une définition.



l'échange. Pour ce faire, il écoute l'élocution prononcée par un bénéficiaire ou un utilisateur dans une des deux langues du dialogue et en comprend le sens en prenant en compte :

- ✓ Les connaissances supplémentaires verbalisées qui renforcent le sens, telles que les phrases antérieurement prononcées... ;
- ✓ Les connaissances non verbalisées telles que, la mémoire cognitive, l'intonation, les hésitations, les silences, les pauses, les faux départs, les lapsus...
- ✓ La situation de communication<sup>16</sup> dans laquelle les énoncés se produisent et qui contribue à donner du sens à ce qui est dit.

Pour garantir, pour tout intervenant, le respect de sens, de registres, de la dimension argumentative, relationnelle et inférentielle de l'élocution, tout au long de sa prestation, le professionnel :

- ✓ Se détache de la forme de l'élocution de l'intervenant primaire pour se concentrer sur le sens et garde à l'esprit une trame déverbalisée<sup>17</sup> : l'idée, l'intention, le message ;
- ✓ Transfère oralement le sens déverbalisé de l'élocution entendue dans l'autre langue de l'échange dialogué ;
- ✓ S'exprime clairement, parle suffisamment fort et maintient un débit de parole neutre et adapté ;
- ✓ Utilise l'intonation de la langue cible<sup>18</sup> afin de reproduire l'équivalent de ce qui a été perçu dans la langue source ;
- ✓ Adapte légèrement sa position corporelle vers celui qu'il écoute et dirige sa bouche et ses yeux vers celui à qui il parle ;
- ✓ Maîtrise son langage non-verbal et para-verbal, notamment en évitant les éléments parasites que l'on peut introduire par nervosité (osciller, tortiller ses cheveux, toucher ses ongles, ses doigts, ses bijoux...) ;
- ✓ Fait preuve d'empathie professionnelle<sup>19</sup>.

Pour interpréter, le professionnel recourt à la technique d'interprétation consécutive brève sans ou avec prise de notes<sup>20</sup>. Dans certains cas la technique de chuchotage est appliquée (activités de groupe,

<sup>16</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>17</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>18</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>19</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>20</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

...). Le professionnel adapte ces techniques d'interprétation<sup>21</sup> en fonction du contexte d'intervention et des besoins de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Le professionnel gère la dimension relationnelle du dialogue, tant pour lui que pour les intervenants primaires, en utilisant des stratégies non-verbales (gestions des regards, mouvements du corps et gestuelle) et paraverbales (indicateurs de la prise de parole, signaux d'écoute et d'accord).

Le professionnel coordonne l'interaction des intervenants primaires. Quand le locuteur parle, le professionnel indique de manière (non-) verbale qu'une écoute active est en cours, que le locuteur peut continuer la conversation ou qu'il doit arrêter son élocution. En concertation avec les intervenants primaires, le professionnel gère les temps de parole en tenant compte de ses propres capacités de mémorisation, du contenu et du contexte de l'échange et toujours avec la finalité primordiale de garantir le sens et la fluidité de la communication. Le professionnel écoute activement et n'interrompt que quand une unité de sens est complétée de manière à préserver la logique, le rythme de la conversation et à ne pas perdre de contenu.

Quand cela s'avère nécessaire, le professionnel coordonne les activités communicatives des participants en prenant en compte les éléments qui empêchent la fluidité de la communication et qui pourraient engendrer des malentendus, tels qu'entraves d'origine socio-culturelle, doute sur le contenu ou l'intention d'un message. Cette action se concrétise par des commentaires méta discursifs, des questions de clarification, des demandes de répétition... Toute activité communicative qui sort de la restitution des messages se fait de manière transparente envers les deux intervenants primaires, en interprétant ses propres propos.

Le professionnel peut, par sa propre initiative, demander un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

Pendant toute la durée de sa prestation, le professionnel s'assure que les conditions nécessaires à la bonne réalisation de sa mission soient respectées (calme, respect des normes déontologiques...) et, le cas échéant, signale tout manquement.

Dans le cas d'atteintes à la dignité du bénéficiaire qui résultent de situation de communication préjudiciables (propos ou attitudes discriminatoires ou racistes...), le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;

---

<sup>21</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'injustice ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ S'entretient uniquement avec le bénéficiaire : il l'informe ou lui rappelle ses droits tels que le recours à un autre collaborateur, l'introduction d'une plainte... ;
- ✓ Donne les coordonnées d'un autre médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration au bénéficiaire pour que le nouveau professionnel puisse l'accompagner dans les procédures d'introduction d'une plainte avec la neutralité requise ;
- ✓ ...

Dans le cas où l'atteinte à la dignité concerne l'utilisateur ou le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration et résulte de propos ou comportements tenus par le bénéficiaire, le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'atteinte ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ S'entretient brièvement avec le bénéficiaire pour lui rappeler ses obligations et ses droits et, si possible, reprend la prestation ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves.

Le professionnel informe son responsable de la situation rencontrée et peut être amené à annuler ou déplacer ses prestations successives.

Au cours des prestations d'interprétation par visioconférence ou par téléphone, le professionnel respecte, tant que faire se peut, les bonnes pratiques d'une visioconférence/ d'un appel professionnel : il vérifie régulièrement le cadrage et sa posture ; regarde en direction de la caméra ; signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'un appel/ d'une visioconférence professionnelle.

Le professionnel arrête sa prestation d'interprétation une fois l'échange entre utilisateur et bénéficiaire terminé. Il peut être amené à signaler à l'utilisateur quand le temps prévu pour la prestation est sur le point d'être écoulé afin d'éviter les débordements qui l'empêcheraient d'effectuer cette mission ou les suivantes dans de bonnes conditions.

Si la durée de la prestation dépasse néanmoins le temps prévu et en fonction des autres prestations prévues au cours de la journée, le professionnel peut être amené à :

- Interrompre sa prestation et inviter l'utilisateur à prendre un rendez-vous ultérieur auprès du service d'interprétation ;
- Continuer sa mission d'interprétation en demandant, éventuellement, un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

---

### **Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation de médiation-interprétation**

---

Lors des prestations en triade, le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration fournit une interprétation linguistique adaptée en prenant en compte les différences liées au cadre de référence<sup>22</sup> et au background socio-culturel<sup>23</sup> des intervenants primaires (niveau d'instruction, recours à d'autres modèles explicatifs du monde et de la maladie, habitudes alimentaires, systèmes de valeur, coutumes, croyances ...) et le bien-être du bénéficiaire.

Pour réduire des malentendus d'ordre socio-culturel nuisibles à la relation entre les intervenants primaires ou au bien-être du bénéficiaire et parvenir à une compréhension mutuelle du sens, le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation par des stratégies verbales ou non-verbales (mot, commentaire, geste...) dirigées vers un locuteur pour l'informer du principe déontologique de fidélité de la traduction et l'amène à rectifier son commentaire, par exemple : un message qui n'est pas destiné à l'autre intervenant primaire (commentaire à voix haute sur l'autre intervenant...) ;
- ✓ Signale la présence d'une barrière socio-culturelle et effectue un décodage socio-culturel tout en veillant à réduire le risque d'énonciations stéréotypées :
  - Il intervient, avec l'accord et en concertation avec les intervenants primaires, dans le cas où un terme ou une procédure en lien avec son parcours d'accueil et d'intégration ou sa situation médicale (questionnaire, indicateurs chiffrés de la douleur, respect d'un certain régime alimentaire, respect de certaines règles ...) n'est pas accessible par le cadre de référence du bénéficiaire et/ou de l'utilisateur : il facilite la compréhension de la procédure méconnue ou clarifie le terme méconnu par des processus tels qu'adaptation de registre, exemples,

---

<sup>22</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>23</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

illustrations, différenciations dans les significations culturelles... tout en gardant les noms officiels de la procédure afin que le bénéficiaire puisse se familiariser avec les concepts médicaux ou en lien à l'accueil et à l'intégration du pays d'accueil.

- ✓ Interrompt l'interprétation et incite le bénéficiaire à être acteur responsable de son propre parcours d'accueil et d'intégration, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à exprimer des éventuels doutes ou craintes ou son désaccord dans les cas d'inhibition, de gêne, de non-confiance, de non-coopération de la part du bénéficiaire .

Lors d'une prestation en triade et à la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le professionnel soutient également l'expression verbale et non-verbale de bénéficiaires allophones s'exprimant tant dans leur langue maternelle qu'en français. Dans ce cas, il interprète les passages que, sur demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le bénéficiaire exprime dans sa langue maternelle ou propose une traduction plus adéquate de certains mots ou concepts.

Le professionnel, après une prestation en triade, effectue un *débriefing* de l'entretien avec l'utilisateur en abordant des questionnements ou des problèmes survenus lors de la rencontre (objectifs, relation de confiance, contenu abordé...) ainsi que les stratégies mises en place pour surmonter les barrières socio-culturelles.

---

### Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires

---

Pour faciliter la prise en charge efficace d'un bénéficiaire, le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration soutient l'utilisateur à prendre en compte les différences socio-culturelles dans ses pratiques professionnelles.

Lors de rencontres en duo avec l'utilisateur, telles que des *briefings* ou des *debriefings*, ou de rencontres collectives organisées en collaboration avec son responsable et/ou d'autres médiateurs interculturels, le professionnel :

- ✓ S'informe auprès de l'utilisateur sur ses besoins et son degré de connaissance des contextes socio-culturels de bénéficiaires relevant d'un même groupe cible<sup>24</sup> ;

---

<sup>24</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ En fonction des cas, il informe l'utilisateur des réalités et des impacts liés aux différences culturelles, sociales et économiques spécifiques ou non à un groupe cible et de l'importance d'en tenir compte dans le cadre de ses missions ;
- ✓ Détermine avec l'utilisateur des stratégies efficaces et adaptées : écoute attentive, observation plus soutenue, meilleure prise en compte des registres de la communication (verbale, paraverbale et non verbale...) et des impacts possibles sur les interactions avec le bénéficiaire des différences culturelles, des croyances, des valeurs...

Lors des rencontres collectives, le professionnel s'attèle également à promouvoir le service de médiation interculturelle en renseignant sur ses missions et pratiques au sein des services la structure d'accueil et d'intégration.

---

### **Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail**

---

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration adopte, individuellement et collectivement, une démarche réflexive sur ses pratiques : qualité de l'interprétation et de la médiation, respect de la déontologie, connaissances linguistiques, culturelles, relationnelles et en lien au système de santé, d'accueil et d'intégration...

Le professionnel se tient au courant d'éléments concernant l'actualité et ses domaines de compétences, notamment, en consultant des sources d'informations telles que médias d'actualité, littérature spécialisée, conférences, sites internet... Il fait évoluer ses connaissances notionnelles et terminologiques, par exemple, en élaborant ou en faisant évoluer un glossaire.

Ouvert à l'apprentissage « tout au long de la vie », le professionnel suit, à sa demande ou à la demande de son employeur, des formations continues afin de permettre un ajustement continu de ses pratiques et attitudes professionnelles. En interne, le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration peut être amené à faire un retour à ses collègues sur les formations auxquelles il a participé. Il prend part aux réunions d'équipe et aux interventions et échange des conseils, des connaissances et des expériences avec les collègues.

Afin de favoriser le bien-être dans son travail, le professionnel :

- ✓ Participe aux initiatives de délestage émotionnel organisées par son employeur ;

- ✓ Respecte les principes ergonomiques et les règles sanitaires appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...) ;
- ✓ Si un conflit surgit avec d'autres médiateurs ou entre un médiateur interculturel et un utilisateur, le professionnel règle le problème en autonomie avec la personne concernée et sollicite, si nécessaire, le service adéquat auprès de son employeur.

Le professionnel maintient des contacts avec d'autres médiateurs interculturels-interprètes dans l'accueil et l'intégration afin de renforcer la communication interprofessionnelle et la cohérence des pratiques.

Selon son expérience et la demande formulée par son employeur, le professionnel accompagne un médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration débutant ou un stagiaire dans le cadre de son plan de formation.

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration est capable de :

- ✓ Interpréter des dialogues, tenus dans le secteur de l'accueil et de l'intégration, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant le champ lexical et socio-culturel
- ✓ Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- ✓ Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution
- ✓ Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration
- ✓ Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- ✓ Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs
- ✓ Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- ✓ Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- ✓ Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- ✓ Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- ✓ Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition



ARTICULATION ENTRE AC ET CP

| AC                                                                                                                                                                                                                                                | Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence | Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration | Effectuer des prestations d'interprétation | Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation d'interprétation | Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires | Participer à sa formation professionnelle continue et à son bien-être au travail |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                           |                                                                                             |                                            |                                                                                                                   |                                                                                          |                                                                                  |
| Interpréter des dialogues, tenus dans le secteur de l'accueil et de l'intégration, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant le champ lexical et socio-culturel |                                                                           |                                                                                             | X                                          |                                                                                                                   |                                                                                          | X                                                                                |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                                              | X                                                                         | X                                                                                           |                                            | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution                                                                                              | X                                                                         | X                                                                                           | X                                          | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                |                                                                           | X                                                                                           |                                            |                                                                                                                   | X                                                                                        |                                                                                  |
| Informar les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge                                                                                  | X                                                                         |                                                                                             |                                            | X                                                                                                                 | X                                                                                        |                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs | X | X |   | X | X | X |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                                                    | X | X | X | X | X | X |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français ou en anglais et dans une autre langue à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                                                                 | X | X | X | X | X | X |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                                                                 |   |   | X | X |   | X |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                                                                | X |   |   |   |   | X |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                                                     | X | X | X | X | X | X |

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

**Allophone** : personne ayant une langue maternelle distincte de celle(s) du pays où elle se trouve.

**Approche interculturelle** : concept théorisé par Margalit Cohen-Emerique pour affronter les chocs culturels et les menaces identitaires qui en découlent. On retient 3 étapes dans la démarche ou l'approche interculturelle :

- La décentration : reconnaissance de soi et de son propre cadre de référence ;
- La reconnaissance du cadre de référence de l'autre ;
- La négociation<sup>25</sup> de sens pour trouver un terrain d'entente.

**Réf** : Cohen-Émerique, M. (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », Santé mentale au Québec, vol.18, n.1, pp.71-91. <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/1993-v18-n1-smq1820/032248ar.pdf>

**Réf** : [Final - Approches inclusives et transversales, Coffre à outils de transformation sociale \(cdcal.org\)](#)

**Bénéficiaire** : personne d'origine étrangère en processus de migration qui bénéficie gratuitement de la prestation d'un médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration. Les bénéficiaires peuvent avoir des statuts différents : demandeurs de protection internationale, demandeurs de régularisation de protection humanitaire, demandeurs de régularisation médicale, demandeurs de protection internationale déboutés, mineurs non accompagnés (MENA), réfugiés reconnus...

**Briefing** : Bref échange entre l'utilisateur et le médiateur dont l'objectif est d'informer l'interprète du contexte et des enjeux spécifiques de la mission (raisons de l'entretien, objectifs à atteindre, méthodologie et moyens utilisés, possibles barrières socio-culturelles, ambiance attendue, résumés des échanges précédents, le cas échéant...). Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

**Background socio- culturel** : contexte social et culturel dans lequel une personne se développe. Le background socio-culturel a un impact sur le cadre de référence de l'individu influençant ses comportements, ses pensées, ses codes, normes, pratiques, valeurs et traditions.

**Cadre de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de normes et de valeurs propres à un individu ou à un groupe et en fonction duquel cet individu ou groupe s'organise et donne un sens à son environnement, à ce qu'il dit ou reçoit.

**Debriefing** : Bref échange entre l'utilisateur et le médiateur interculturel dont l'objectif est d'aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé... Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

---

<sup>25</sup> La négociation interculturelle désigne toute négociation qui a lieu dans un contexte de rencontre entre des personnes dont les cultures respectives diffèrent et qui, de ce fait, peuvent influencer le processus et les résultats faisant l'objet de cette négociation. Elle implique donc l'interaction de différentes cultures dans un cadre de négociation, où la compréhension mutuelle des valeurs, des comportements et des styles de communication culturels émerge comme essentielle au succès. Lors de cette négociation, il est crucial de développer une sensibilité culturelle et des compétences en communication interculturelle pour minimiser les malentendus et renforcer les relations de confiance

**Empathie professionnelle :** « [...] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées. » [Traduction libre de la citation de l'anglais] (p.154) Merlini, Raffaella & Gatti, Mariadele. (2015). *Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. The Interpreters' Newsletter*, 20, 139–160.

**Groupe cible :** ensemble des bénéficiaires parlant la langue ou la variété de langue dans laquelle le médiateur interculturel est appelé à intervenir.

**Intervenants primaires :** l'utilisateur et le bénéficiaire lors d'un échange qui est interprété par un médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration. Les intervenants primaires produisent les discours que le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration est appelé à interpréter.

**Langue source :** langue dans laquelle le message est émis

**Langue cible :** langue dans laquelle le message est interprété ou traduit

**Parcours d'accueil :** Aide matérielle consistant notamment en l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique et l'octroi d'une allocation journalière qui est destinée aux demandeurs d'asile et à certaines autres catégories d'étrangers. Pour plus d'informations, se référer aux dispositions fédérales en vigueur.

**Parcours d'intégration :** parcours encadré par des lois régionales qui vise à accueillir et accompagner les nouveaux résidents étrangers en les aidant à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique afin de faciliter leur intégration sur le territoire. Pour plus d'informations, se référer aux dispositions légales en vigueur en Région Bruxelloise et en Région Wallonne.

**Procédure de protection internationale :** Procédure en différentes étapes 1. Introduction d'une demande de protection ; 2. Examen et décision de la demande par le Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) ; 3. Reconnaissance du statut de réfugié ou 3. Recours en cas de refus. Plus d'informations disponibles ici : [CGVS | Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides \(cgra.be\)](https://cgvb.be)

**Traumatisme vicariant**<sup>26</sup> : « [...] des changements profonds subis par le thérapeute ou le travailleur qui établit des rapports d'empathie avec les survivants de traumatismes et est exposé à leurs expériences » (Saakvitne et Pearlman (1996), Pearlman et Maclan (1995) et McCann et Pearlman (1990) et le personnel du Traumatic Stress Institute/Center for Adult & Adolescent Psychotherapy)<sup>27</sup>. « [...] Ces effets sont cumulatifs et permanents, et ils se répercutent sur la vie tant professionnelle que personnelle du thérapeute » (Figley, 1995)<sup>28</sup>. « Le traumatisme vicariant change la vie des personnes et influe, en bout de ligne, sur leur vision du monde ainsi que leurs relations et liens avec leur famille, leurs amis et la communauté »<sup>29</sup>.

**Utilisateur** : Membres du personnel du service d'accueil et d'intégration des populations migrantes avec qui le médiateur interculturel travaille : personnel administratif ou de support (assistants sociaux, assistants juridiques, ...).

---

<sup>26</sup> Cela s'appelle aussi traumatisme secondaire

<sup>27</sup> Auteurs cités dans Jan I. Richardson (2001). *Guide sur le traumatisme vicariant : Solutions recommandées pour les personnes luttant contre la violence*, Santé Canada, p.6.

<sup>28</sup> *Ibidem*

<sup>29</sup> *Ibidem*, p.3



# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE — INTERPRÈTE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social » :

UAA : « Développer et appliquer une approche interculturelle »

UAA : « Développer et appliquer une approche déontologique »

UAA : « Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique »

UAA : « Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger »

UAA : « Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue »

UAA spécifique du profil SFMQ de « Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration » :

UAA : « Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration »

## ORGANISATION DES UAA

Pour les UAA du profil SFMQ de « Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé », la CoProFoR impose de respecter l'ordre des UAA, qui s'articulent de manière évolutive, tel qu'il est présenté dans la synthèse des UAA constitutives du profil. Seules les UAA « Développer et appliquer une approche interculturelle » et « Développer et appliquer une approche déontologique » peuvent être interverties.

## AUTRES INFORMATIONS

- Vu le niveau B2 minimum attendu au terme de la formation dans chacune des langues de travail, il est fortement recommandé que l'apprenant dispose, à l'entrée de la formation du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales en français, du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans son autre langue de travail, ou qu'il suive également une formation en français et/ou dans son autre langue de travail pour atteindre le niveau requis
- Dans la structuration des unités d'acquis d'apprentissage, pour faciliter la lecture et la compréhension, les acquis d'apprentissage sont regroupés par thématiques.
- Le tableau synoptique suivant présente l'articulation entre les trois Profils Formation de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » et les UAA spécifiques et communes à chacun de ces Profils. La croix sur fond grisé indique le profil de référence dans lequel l'UAA est écrite dans son intégralité dans le cas d'une UAA commune.

| <b>PROFILS</b>                                                                                                         | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>UAA</b>                                                                                                             |                             |                                                            |                                                                    |
| Développer et appliquer une approche interculturelle                                                                   | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Développer et appliquer une approche déontologique                                                                     | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique                                            | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger                                 | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration     | <b>X</b>                    |                                                            |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical                                             |                             | <b>X</b>                                                   |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation en contexte d'accueil et d'intégration                                          |                             |                                                            | <b>X</b>                                                           |



## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

| UAA                                                                                                                                                                                                                                           | Développer et appliquer une approche interculturelle | Développer et appliquer une approche déontologique | Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique | Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger | Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | Effectuer une interprétation-médiation en contexte d'accueil et d'intégration |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                        |                                                                               |
| <i>Profils de référence</i>                                                                                                                                                                                                                   | <i>Interprète en milieu social</i>                   | <i>Interprète en milieu social</i>                 | <i>Interprète en milieu social</i>                                          | <i>Interprète en milieu social</i>                                                     | <i>Interprète en milieu social</i>                                                                                     | <i>Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration</i>     |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                                |                                                      | X                                                  |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                             |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                                  | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                             |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                                             | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                             |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                                    | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                             |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                                 |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                        |                                                                               |
| Interpréter des dialogues, tenus dans le secteur de l'accueil et de l'intégration, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquats et en adaptant la dimension socio-culturelle |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                             |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels                                                                                                                                              | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| de services d'accueil et d'intégration en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                                                                                                                                                                |   |   |   |   |   |   |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution                                                                                                              | X | X | X | X | X | X |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                                |   |   |   |   |   | X |
| Informers les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge                                                                                                 |   |   |   |   |   | X |
| Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs |   |   |   |   |   | X |

# STRUCTURATION DES UAA

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration

#### Compétences professionnelles concernées :

- Interpréter des dialogues, tenus dans le secteur de l'accueil et de l'intégration, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant la dimension socio-culturelle
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et l'intégration et contribuer à leur résolution
- Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration
- Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                            | Savoirs                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                             |                                                                                                                                                                                       |
| - Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur | - Le code de déontologie en vigueur : rôle                                                                                                                                            |
| - Appliquer les principes communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                     | - Les principes fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                                                                   |
| - Gérer les signaux émanant du bénéficiaire pouvant être un obstacle à la fluidité de la communication et de l'interaction           | - Les principaux signaux de stress, d'inconfort, de fatigue et de dépression chez les bénéficiaires et leur influence sur le comportement du bénéficiaire : mémoire, communication... |

| Le contexte d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter à la diversité du contexte d'accueil et d'intégration               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif, des procédures et des objectifs poursuivis</li> <li>o Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes du contexte d'accueil et d'intégration et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>o Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration</li> <li>o Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte de l'accueil et de l'intégration</li> <li>o Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration, ainsi que les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> <li>o Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement du contexte d'accueil et d'intégration : système, institutions, structuration, fonctionnement institutionnel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le cadre législatif légal</li> <li>o Les objectifs institutionnels et ceux du représentant institutionnel dans son rapport au bénéficiaire</li> <li>o La terminologie et les notions spécifiques</li> </ul> </li> <li>- Les procédures de demande de protection internationale et d'aide matérielle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les modalités de l'accueil : contenu, prolongation, fin et trajet de séjour</li> <li>o Les différents statuts</li> <li>o Les voies d'entrée en Belgique</li> <li>o Les différents titres de séjour</li> <li>o La protection internationale</li> <li>o Les procédures de séjour</li> <li>o Les modalités de court séjour et long séjour : regroupement familial, séjour des citoyens européens, régularisation et les droits des sans papiers</li> <li>o L'hébergement et l'insertion socio-professionnelle</li> <li>o ...</li> </ul> </li> <li>- Les différentes possibilités d'aide à l'intégration interne et externe : aide à la recherche d'emploi...</li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration</li> <li>- Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants</li> <li>- Les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> </ul> |
| Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>La prévention des malentendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir les malentendus liés aux différences socio-culturelles dans un contexte d'accueil et d'intégration :</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles en contexte d'accueil et d'intégration</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identifier et signaler les barrières socio-culturelles</li> <li>○ Effectuer un décodage socioculturel</li> <li>○ Adopter des stratégies de négociation de la différence socioculturelle adéquates</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents contextes socioculturels des bénéficiaires et des structures accueillantes</li> <li>- Les bases de l'anthropologie en contexte d'accueil et d'intégration : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La notion de culture en anthropologie</li> <li>○ Les concepts d'acculturation, d'enculturation, de conculturation</li> </ul> </li> <li>- La notion de stéréotype et les conséquences des comportements stéréotypés sur la communication</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>La prévention et le signalement des conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser des stratégies et techniques de prévention des situations conflictuelles</li> <li>- Identifier les comportements discriminatoires et agressifs</li> <li>- Évaluer la gravité et adopter des stratégies de gestion adéquates en fonction des éléments constitutifs du conflit, de son étape, de ces enjeux et des émotions qu'il suscite</li> <li>- Analyser l'importance de la communication dans le développement d'un conflit interpersonnel</li> <li>- Analyser son propre rapport au conflit</li> <li>- Évaluer la nécessité de signaler un conflit à son responsable</li> <li>- Signaler, si nécessaire, le conflit à son responsable et au service des plaintes de la structure d'accueil et d'intégration</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions et les indicateurs d'exclusion sociale, de discrimination et d'agressivité</li> <li>- L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé du pays d'origine et du pays de résidence et les différences comme sources potentielles de discrimination et de conflit</li> <li>- Les éléments constitutifs du conflit interpersonnel (à l'égard du bénéficiaire, de l'utilisateur ou du médiateur interculturel-interprète)</li> <li>- L'analyse de son propre rapport au conflit</li> <li>- Les stratégies de prévention et de gestion de comportements discriminatoires et agressifs : distanciation, autocontrôle, principes de communication non violente, techniques de désescalade...</li> <li>- Les étapes et les enjeux du conflit interpersonnel</li> <li>- L'importance de la communication dans la gestion d'un conflit interpersonnel</li> <li>- L'identification des émotions qui émergent dans un conflit</li> </ul> |
| Le soutien dans l'accueil et l'intégration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>L'accueil du bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le bénéficiaire dans un centre d'accueil et d'intégration</li> <li>- Informer et conseiller le bénéficiaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement de la structure d'accueil</li> <li>- L'information et le conseil adapté au bénéficiaire :</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter un soutien aux bénéficiaires dans ses différentes démarches ou services :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vérifier ou compléter des documents</li> <li>o Assister dans l'utilisation des outils numériques</li> <li>o ...</li> </ul> </li> <li>- Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors du service d'accueil et d'intégration</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les étapes d'une procédure de protection internationale et/ou du parcours d'intégration</li> <li>o Les connaissances de base des procédures de régularisation</li> <li>o Les statuts possibles dans le contexte de l'accueil et de l'intégration</li> <li>o Les droits et devoirs du bénéficiaire</li> <li>o Les services et les procédures d'insertion sociale et socio-professionnelle</li> <li>o L'aide à la vie sociale</li> <li>o Les démarches et documents des principales procédures administratives</li> <li>o ...</li> <li>- L'aide à l'utilisation des outils numériques</li> <li>- L'organisation d'activités culturelles, interculturelles, sportives, éducatives...</li> </ul>                                        |
| <p>Le soutien au bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir le bénéficiaire à être acteur responsable de son parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Promouvoir l'intégration du bénéficiaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Le rôle du bénéficiaire dans le parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Les principaux concepts biomédicaux en lien au contexte de la migration/l'asile</li> <li>- La sensibilisation à l'ethno-psychiatrie et aux syndromes stress post-traumatique</li> <li>- L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé du pays d'accueil et du pays d'origine</li> <li>- Les stratégies de résolution des principaux signes de stress, de fatigue et de dépression</li> <li>- La pratique de l'écoute active</li> <li>- Les questions et techniques de <i>feedback</i> : question ouvertes, fermées, d'information, de décision...</li> </ul> |
| <p>Le soutien à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir l'utilisateur à prendre en compte les différences socio-culturelles dans ses pratiques professionnelles et à adopter des stratégies de gestion efficaces</li> </ul>                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le soutien à l'utilisateur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o La prise en compte des différences socio-culturelles dans sa pratique et des différents cadres de référence</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le pays d'origine du bénéficiaire</li> <li>○ Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles</li> <li>○ Les briefings et debriefings</li> <li>○ Les stratégies efficaces de gestion des différences socio-culturelles</li> </ul>                                                                                                  |
| Auto-évaluation                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| - Développer et appliquer l'auto-évaluation | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li> </ul> </li> <li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li> </ul> |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Donner les équivalents notionnels et terminologiques de termes en lien au contexte d'accueil et d'intégration
- Tâche 2 : Interpréter-médier une interaction bilingue en contexte d'accueil et d'intégration
- Tâche 3 : Appliquer des stratégies de médiation interculturelle

### Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 : une liste de termes en français et une liste de termes dans l'autre langue de travail du candidat relevant du contexte d'accueil et d'intégration
- Tâche 3 : une transcription d'une interaction en français ou un enregistrement audio/vidéo d'une interaction relevant du contexte d'accueil et d'intégration

### Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 15 minutes
- Tâche 2 : 30 minutes
- Tâche 3 : 15 minutes de préparation et 20 minutes de défense orale

### Mise en situation :

- Situations reconstituées ou inventées : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
  - Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - Un locuteur natif du français qui joue le rôle de l'utilisateur : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - Un locuteur natif du français : ce dernier doit être un professionnel de l'accueil et de l'intégration et posséder des connaissances de gestion de l'interculturalité dans le domaine de l'accueil et l'intégration (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - Un médiateur-interprète professionnel (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - L'échange avec le jury prévoit l'argumentation des choix posés par le candidat afin de résoudre des écueils socio-culturels

### *Pour l'épreuve terminologique*

- L'élaboration d'une épreuve terminologique décontextualisée
- La vérification de la connaissance du glossaire bilingue spécifique au contexte étudié :



- À minima, 5 termes écrits en français à traduire vers la langue cible et 5 termes de la langue cible à traduire en français relevant du contexte d'accueil et d'intégration

*Pour l'interprétation-médiation :*

- La création d'une mise en situation basée sur un jeu de rôle
- L'interaction à interpréter-médier se déroule dans le contexte d'accueil et d'intégration
- L'interaction à interpréter-médier se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à interpréter-médier présente des difficultés rencontrées en contexte d'accueil et d'intégration
- La gestion par le candidat des spécificités d'une interaction en contexte d'accueil et d'intégration nécessitant la mise en place de stratégies de médiation interculturelle avant, pendant, après l'interaction auprès du bénéficiaire et/ou de l'utilisateur, telles que modèles explicatifs liés à la culture, aux croyances, aux expressions...
- La prise en compte et la gestion de la contrainte temporelle inhérente à l'interprétation-médiation de l'interaction
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

*Pour l'application de stratégies de médiation interculturelle*

- L'analyse d'une interaction entre un utilisateur et un bénéficiaire du point de vue des stratégies de médiation interculturelle et argumentation orale devant le jury
- L'interaction à analyser se déroule dans le contexte d'accueil et d'intégration
- L'interaction à analyser se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à analyser présente des difficultés rencontrées en contexte d'accueil et d'intégration
- La présence de propos discriminatoires ou agressifs de la part d'un des intervenants primaires
- L'échange avec le jury prévoit l'argumentation des stratégies que le candidat aurait adoptées afin de résoudre des écueils socio-culturels, stratégies telles que des modèles explicatifs liés à la culture, aux croyances...
- La possibilité pour le candidat de poser des questions de compréhension relatives à l'interaction
- La possibilité pour le candidat de faire, préalablement à la défense orale, une préparation écrite en français ou dans l'autre langue de travail du candidat qui porte sur les stratégies interculturelles

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes et les notions relevant du contexte d'accueil et d'intégration sont maîtrisés
- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration sont analysées et explicitées
- L'interprétation-médiation répond aux exigences professionnelles
- La gestion de l'interaction en contexte d'accueil et d'intégration correspond aux exigences professionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication
- Les techniques et stratégies d'interprétation, les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal du médiateur-interprète sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Voici la liste de l'équipement nécessaire pour mener à bien l'apprentissage des UAA dans leur intégralité :

- L'équipement informatique pour les apprenants et l'équipe didactique :
  -  Une connexion internet
  -  Un ordinateur portable pour le formateur/ l'enseignant
  -  Un ordinateur par candidat
  -  Une plateforme de communication et de collaboration numérique et/ ou une plateforme d'apprentissage en ligne
  -  Un logiciel de base de données
  -  Un projecteur et un écran de projection
  -  ...
- Grand tableau avec marqueurs ou craie
- Espaces de cours adaptés au travail en petits groupes (taille permettant la mobilité des personnes, tables amovibles, chaises à roulettes...)



**Profil métier | formation**

# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE -INTERPRÈTE DANS LES SOINS DE SANTÉ

INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR IN DE GEZONDHEIDSZORG • NL  
INTERKULTURELLE VERMITTLER-DOLMETSCHER / VERMITTLERIN -DOLMETSCHERIN  
IM GESUNDHEITSWESEN • DE  
INTERCULTURAL MEDIATOR-INTERPRETER IN HEALTHCARE • EN

**Grappe de métiers**  
**Interprétation en milieu social et médiation  
interculturelle**

INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.soins-V01-2026

**SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne : validé

Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026

Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 20/02/2029, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

# Table des matières

## Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé

|                                                                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Approbation par les parties à l'accord .....</b>                                                                                | <b>2</b>  |
| <b>Délai de mise en œuvre.....</b>                                                                                                 | <b>2</b>  |
| <b>Préambule .....</b>                                                                                                             | <b>3</b>  |
| <b>Profil métier .....</b>                                                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>Grappe de métiers .....</b>                                                                                                     | <b>8</b>  |
| PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE .....                                                                                                     | 8         |
| Mobilité professionnelle .....                                                                                                     | 10        |
| <b>Référentiel métier.....</b>                                                                                                     | <b>11</b> |
| Missions, productions ou services attendus .....                                                                                   | 11        |
| Code ROME V3 .....                                                                                                                 | 11        |
| Appellations synonymes .....                                                                                                       | 11        |
| Traductions.....                                                                                                                   | 12        |
| Contexte de travail .....                                                                                                          | 12        |
| Conditions d'exercice du métier .....                                                                                              | 12        |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....                                                                                    | 13        |
| Autonomie et responsabilité .....                                                                                                  | 13        |
| Conditions d'accès et législations applicables .....                                                                               | 13        |
| Conditions d'accès .....                                                                                                           | 13        |
| Législations .....                                                                                                                 | 14        |
| Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques .....                                                                      | 14        |
| <b>Référentiel de compétences professionnelles .....</b>                                                                           | <b>15</b> |
| Activités clés (AC) .....                                                                                                          | 15        |
| <i>Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence .....</i>                                             | <i>15</i> |
| <i>Aider le bénéficiaire à accéder aux soins et à s'orienter dans le système de soins .....</i>                                    | <i>18</i> |
| <i>Interpréter un dialogue.....</i>                                                                                                | <i>19</i> |
| <i>Faciliter l'échange et la collaboration entre le bénéficiaire et l'utilisateur pendant une prestation d'interprétation.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires .....</i>                              | <i>25</i> |
| <i>Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail... ..</i>                                   | <i>26</i> |
| Compétences professionnelles (CP).....                                                                                             | 28        |
| Articulation entre AC et CP .....                                                                                                  | 29        |
| <b>Glossaire technique .....</b>                                                                                                   | <b>31</b> |



|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| .....                                                                                   | 33        |
| <b>Profil formation .....</b>                                                           | <b>33</b> |
| <b>Introduction .....</b>                                                               | <b>34</b> |
| SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL.....                                           | 34        |
| ORGANISATION DES UAA.....                                                               | 34        |
| Autres informations .....                                                               | 34        |
| <b>Articulation entre CP et UAA .....</b>                                               | <b>36</b> |
| <b>Structuration des UAA .....</b>                                                      | <b>38</b> |
| <i>Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical .....</i> | <i>38</i> |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                   | 44        |
| <b>Profil d'équipement .....</b>                                                        | <b>45</b> |



# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE — INTERPRÈTE DANS LES SOINS DE SANTÉ

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers Interprétation en milieu social en langues vocales  
et médiation interculturelle

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

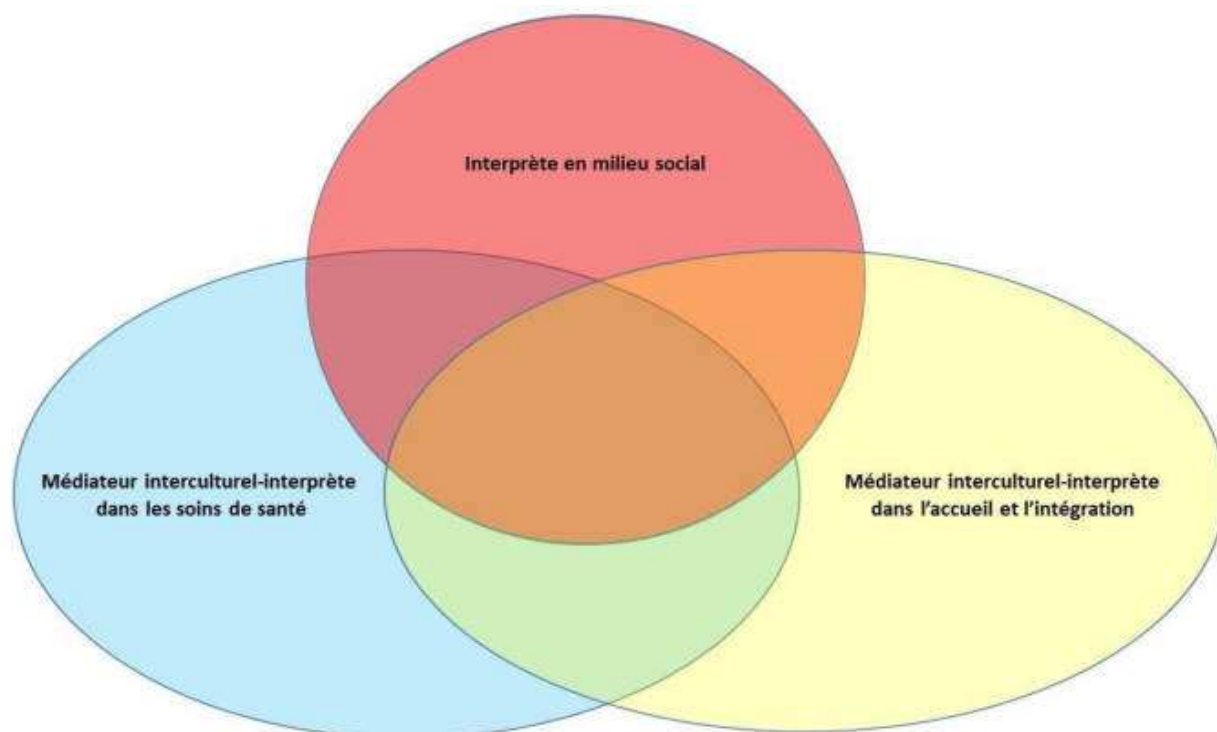
## GRAPPE DE MÉTIERS

### Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle

#### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe de métiers<sup>1</sup> « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » comprend les trois métiers dont les intitulés sont les suivants :

1. Interprète en milieu social
2. Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé
3. Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration



<sup>1</sup> La schématisation permet de visualiser l'articulation entre les métiers de la grappe « interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle ». La taille des surfaces associée aux métiers de même que leurs intersections ne sont pas nécessairement proportionnées aux activités.

Le tableau synoptique suivant reprend les principales actions professionnelles similaires ou spécifiques aux trois profils-métiers de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle »

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Gérer son temps de travail                                                                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à sa formation professionnelle et au bien être dans son travail                                                                                                                                                                                                                 | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation (tenue vestimentaire adéquate, remémoration et/ou recherche d'information, matériel, <i>briefing</i> , positionnement en triangle, vérification des conditions de travail, vérification de la langue de travail...) | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                   | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                            | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation d'interprétation ou d'interprétation-médiation ( <i>debriefing</i> , encodage...)                                                                                                                                                                        | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à l'interprétation de dialogue                                                                                                                                             | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte des soins de santé                                                                                                                                                                                                                                | X                           | X                                                          | X                                                                  |
| Évaluer le temps de ses déplacements pour se rendre à une prestation                                                                                                                                                                                                                       | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Assurer le suivi d'une prestation de médiation (encodage...)                                                                                                                                                                                                                               |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations en la présence exclusive d'un ou plusieurs bénéficiaires et d'un ou plusieurs utilisateurs                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle                                                                                                                                             |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                                       |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par visio-conférence                                                                                                                                                                                                                  |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation en présentiel                                                                                                                                                                                                                         |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par visioconférence                                                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Faciliter la communication et la relation entre utilisateur et bénéficiaire en utilisant des techniques propres à la médiation interculturelle et à l'interprétation de dialogue                                                                                                           |                             | X                                                          | X                                                                  |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                |                             |                                                            | X                                                                  |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                        |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation de séances d'information à l'intention des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration                                                                                                                                                                                    |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la prévention de conflits entre bénéficiaires résidants dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Participer à la gestion de conflits entre bénéficiaires et utilisateurs ou entre bénéficiaires résidants dans un même centre d'accueil                                                                                                                                                     |                             |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans le contexte de l'accueil et de l'intégration                                                                                                                                                                                                                  | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations d'interprétation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                   | X                           |                                                            | X                                                                  |
| Interpréter un dialogue dans plusieurs secteurs relevant d'un milieu social en tenant compte des spécificités de chaque contexte                                                                                                                                                           | X                           |                                                            |                                                                    |
| Préparer une prestation de médiation en tenant compte des spécificités propres au contexte des soins de santé                                                                                                                                                                              |                             | X                                                          |                                                                    |
| Aider le bénéficiaire à mieux comprendre et à s'orienter dans le système de soins de santé                                                                                                                                                                                                 |                             | X                                                          |                                                                    |
| Effectuer des prestations d'interprétation-médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                            | X                                                                  |
| Effectuer des prestations de médiation par téléphone                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                                                            | X                                                                  |

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Les métiers définis dans cette grappe constituent une voie d'insertion socio-professionnelle pour des personnes qui ont souvent, elles-mêmes, suivi un processus d'immigration ou d'intégration.

Les différentes situations de mobilité professionnelles présentées ci-dessous impliquent souvent la maîtrise de compétences professionnelles spécifiques et de répondre aux exigences de formations initiales ou en cours de carrière. À ceci s'ajoute l'expérience professionnelle accumulée dans un contexte d'intervention déterminé.

- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé ;
- L'interprète en milieu social peut devenir médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir Interprète en milieu social ;
- Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé peut devenir interprète en milieu social ;
- Le médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration peut devenir médiateur-interprète dans les soins de santé ;
- Le médiateur-interprète dans les soins de santé peut devenir médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration.

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé soutient et facilite les relations entre des populations allophones, appelées les bénéficiaires, et le personnel des services médicaux, appelés les utilisateurs.

Le professionnel assure le rôle de passerelle entre les cultures en contribuant à la création d'une relation de confiance entre bénéficiaire et utilisateur par l'atténuation de l'impact des barrières linguistiques, des différences socioculturelles et des tensions interethniques défavorables à un accès équitable à des soins de qualité.

Le professionnel soutient les bénéficiaires dans leur adaptation et dans leur accès, prioritairement, au système de soins et assiste les services médicaux dans leur mission d'assurer une assistance équitable.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société**

Domaine professionnel : **K12 Action sociale, socio-éducative et socio-culturelle**

Famille de métiers : **K Services à la personne et à la collectivité**

Code ROME V3 : **E1108 Traduction, interprétariat**

Domaine professionnel : **E11 Édition et communication**

Famille de métiers : **E Communication, media et multimédia**

### APPELLATIONS SYNONYMES

|                                                        |                                                                 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Agent de développement et de médiation interculturelle | Agent / Agente d'accueil et d'information sociale               |
| Agent / Agente de prévention et de médiation sociale   | Chargé / Chargée de médiation interculturelle                   |
| Coordinateur / Coordinatrice d'équipes de médiation    | Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle |
| Médiateur interculturel dans les soins de santé        |                                                                 |

## TRADUCTIONS

**NL:** Intercultureel bemiddelaar- tolk in de gezondheidszorg

**DE:** Interkulturelle Vermittler- Dolmetscher/ Vermittlerin-Dolmetscherin im Gesundheitswesen

**EN:** Intercultural mediator and interpreter in healthcare

## CONTEXTE DE TRAVAIL

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé travaille dans des structures de santé telles qu'hôpitaux généraux et psychiatriques, services d'urgences, cliniques, centres médicaux...

### *Conditions d'exercice du métier*

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé travaille avec des patients allophones (migrants, minorités ethniques...) qui présentent un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité comme la maladie, l'isolement linguistique, géographique, familial ou social, un environnement juridique ou sanitaire défavorable, la précarité, l'illettrisme ou encore la méconnaissance du système de santé.

Le professionnel reçoit ses demandes de prestations par téléphone ou par voie électronique. Il effectue un nombre variable de prestations sur une journée en fonction, entre autres, de la durée estimée de chacune. Le professionnel est amené à intervenir lors de rendez-vous médicaux programmés mais également en situations d'urgence (un remplacement, un décès, une complication grave...). Les plages horaires éventuellement vides entre les prestations sont également susceptibles d'être occupées par des prestations non réservées préalablement.

Le professionnel effectue des prestations en présentiel ou en distanciel, par visioconférence.

Le professionnel réalise ses prestations en présentiel sans aucun équipement technique.

Selon le type de prestation (en présentiel, en distanciel, programmée ou pas) il dispose d'un temps variable pour préparer ses prestations.

Le professionnel porte la tenue réglementaire de la structure de santé et un badge permettant son identification.

Le travail implique des risques professionnels tels que l'épuisement physique, la dépression, le traumatisme vicariant<sup>2</sup>, le risque d'agression ou de contracter des maladies infectieuses...

---

<sup>2</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé réalise ses prestations, la plupart du temps, seul.

Selon la taille et l'organisation interne de la structure de santé pour laquelle il travaille, le professionnel est en contact régulier avec des patients allophones, des accompagnateurs, des visiteurs, des interprètes en milieu social, les différents services de la structure de santé (médiation des plaintes, service social...), le personnel administratif, les prestataires des soins, des assistants sociaux, d'autres médiateurs interculturels, le coordinateur du service de médiation interculturelle et la direction de l'institution de soins.

Il est également en contact avec la Cellule Médiation interculturelle et Support de la Politique Service Public Fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement qui organise des supervisions et des formations continues, encadre des interventions, fournit une assistance continue aux médiateurs pour des questions concernant la pratique professionnelle et la déontologie, le support logistique, le fonctionnement du système de santé...

### *Autonomie et responsabilité*

Le médiateur interculturel- interprète dans les soins de santé agit en accord avec les principes déontologiques qui régissent sa profession et le règlement d'ordre intérieur de la structure de santé pour laquelle il travaille. Il agit en responsabilité et prend les décisions opportunes dans le cadre de son activité professionnelle.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>3</sup> pour les compétences de réception, production et interaction orales en français.
- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales dans une autre langue.

<sup>3</sup> Plus d'informations disponibles en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>

### *Législations*

- Principes RGPD

### *Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé est soumis à des principes déontologiques tels que devoir de discrétion et confidentialité, fidélité et transparence, non-jugement, respect de la volonté des personnes ; responsabilité et professionnalisme ; connaissance des limites de son rôle...

### *Référentiels pour les bonnes pratiques*

- Verrept H. & Coune I. (2016), *Guide pour la médiation interculturelle dans les soins de santé*, Bruxelles.
- Verrept H., Coune I., Van de Velde J., Baatout S. (2018). *Évaluation des projets de médiation interculturelle à distance (par vidéoconférence) dans les soins de santé*, Cellule Médiation interculturelle et Support de la Politique SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement. [Médiation interculturelle dans les soins de santé | SPF Santé publique \(belgium.be\)](https://www.belgium.be/fr/meditation-interculturelle)
- Verrept H., Perissino A. & Herscovici A. (2000). *Médiation interculturelle dans les hôpitaux - Interculturele Bemiddeling in de ziekenhuizen*. Ministère des Affaires sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement - Cellule de Coordination Médiation Interculturelle
- Verrept H. *What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?* Health Evidence Network synthesis report 64 (WHO-Europe), 2019. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/327321/9789289054355-eng.pdf>
- Verrept H, Coune I. Desarrollo de una guía para la mediación intercultural en la atención sanitaria en Bélgica. [Development of a guide for intercultural mediation in health care in Belgium.] In: Ramón Mendoza, Estrella Gualda & Markus Spinatsch (editores). *La mediación intercultural en la atención sanitaria a inmigrantes y minorías étnicas. Modelos, estudios, programas y práctica profesional: Una visión internacional*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2019: 5-29.



# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

### **Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence**

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé réceptionne et traite des demandes de prestation programmées ou non programmées (prestations d'urgence...). Il planifie et adapte sa journée de travail en conséquence.

S'il reçoit une demande pour une prestation dans une langue ou une variante de langue qu'il ne maîtrise pas, il recherche un professionnel qualifié en interprétation pouvant assurer la prestation.

Le professionnel effectue des prestations en triade, à savoir, lors des entretiens entre les utilisateurs et les bénéficiaires : prestations de soins<sup>4</sup>, moments d'échanges avant ou après une prestation de soins avec le personnel soignant ou administratif.

Il effectue également des prestations en duo en la présence unique d'un ou plusieurs bénéficiaires ou utilisateurs.

Le professionnel effectue ses prestations à la demande :

- ✓ D'un bénéficiaire ;
- ✓ D'une tierce personne physique ou morale qui introduit la demande pour un bénéficiaire (un proche, un autre service dans les soins de santé) ;
- ✓ D'un utilisateur.

Le professionnel, dans les plages horaires vides, organise, selon les cas, des prestations en duo de sa propre initiative auprès des bénéficiaires ou des utilisateurs.

Au cours de ses prestations tant en duo qu'en triade, le professionnel veille à ce que les conditions nécessaires à une réalisation efficace de sa prestation, parmi lesquelles calme, respect des normes déontologiques, soient respectées tout en prenant en compte la difficulté d'application de ces conditions dans certaines situations : prestations aux urgences, en psychiatrie....

---

<sup>4</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Dans le cadre de la préparation de ses prestations, le professionnel :

- ✓ Effectue un travail de remémoration et de recherche d'information plus ou moins conséquent et adapté qui peut concerner : des informations sur le service médical sollicité ou sur les types de pathologies associées à celui-ci, des précisions terminologiques ou lexicales, des informations sur le passé médical du bénéficiaire... Au besoin, le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé contacte l'utilisateur pour lui demander des compléments d'information à ces sujets.
- ✓ Veille à son image et au respect des horaires. Il prévient l'utilisateur et, si possible, le bénéficiaire en cas d'absence ou de retard. De plus, il signale à son supérieur hiérarchique tout problème survenant avant le début de la prestation et ayant occasionné son annulation, comme un incident, une atteinte à sa sécurité, un problème technique, une prestation en urgence prioritaire : communication d'un décès, prestations aux urgences...

Plus particulièrement dans le cadre de la préparation des prestations en triade, le professionnel :

- ✓ Participe, selon les cas, à un entretien préparatoire (*briefing*)<sup>5</sup> à sa demande ou à la demande de l'utilisateur.
- ✓ Dans le cas de prestations en présentiel, le professionnel :
  - S'assure que le type de prestation de soin de santé peut prévoir la présence d'une tierce personne, notamment en cas d'une intervention chirurgicale ;
  - Applique les mesures sanitaires nécessaires en vigueur dans la structure de soins de santé (protocole vestimentaire d'hygiène et de sécurité) ;
  - S'informe sur le type de prestation de soin de santé (consultation médicale, examen/ traitement invasif...) ;
  - Observe les sources potentielles de gêne pour le bénéficiaire et adapte sa position en conséquence : il se positionne derrière un paravent, se retourne... Il tend à garder l'équidistance entre les deux intervenants primaires<sup>6</sup> et reproduit la triangulation de l'échange, de sorte à favoriser la dynamique de la communication, le contact visuel et à marquer sa multipartialité.

<sup>5</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>6</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Dans le cas d'une prestation par visioconférence, le professionnel :
  - S'installe dans un endroit calme et adapté permettant de respecter les conditions adéquates d'un appel professionnel en visioconférence ;
  - Vérifie préalablement sa connexion internet, le niveau de batterie de son ordinateur et les raccordements en se connectant à la réunion quelques minutes à l'avance ;
  - Vérifie et optimise la qualité du son (réglages, casque...) et la qualité de l'image (contrejour, neutralité de l'arrière-plan, position corporelle, visibilité...).

Dans l'hypothèse où les conditions nécessaires à une visioconférence professionnelle ne sont pas réunies, le professionnel informe les intervenants primaires des difficultés de communication rencontrées et peut proposer de poursuivre la prestation par téléphone ou mettre fin à la prestation. Selon les cas, il signale les difficultés techniques rencontrées à la Cellule Médiation Interculturelle et Support de la Politique SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement ou au service informatique de son employeur.

Pour tout type de prestation, le professionnel informe son employeur de toute difficulté survenue pendant la prestation et qui en aurait causé l'interruption, telle que le non-respect des normes déontologiques, un incident...

---

**Aider le bénéficiaire à accéder aux soins et à s'orienter dans le système de soins**

---

Pour favoriser une prise en charge efficace du bénéficiaire et la passation du soin, à la demande d'un utilisateur, d'un bénéficiaire ou d'une tierce personne qui introduit la demande pour le bénéficiaire, le médiateur interculturel- interprète dans les soins de santé accueille le bénéficiaire dès son arrivée dans la structure de santé en écoutant ses requêtes, en fournissant les informations nécessaires à son orientation dans la structure de soins, en l'aidant à compléter les procédures administratives requises... Il fournit son assistance en s'adressant au bénéficiaire dans sa propre langue et en interprétant les dialogues entre utilisateurs et bénéficiaire au besoin.

Lors de prestations en duo avec un ou plusieurs bénéficiaires pouvant être effectuées avant ou après une prestation de soins de santé, le professionnel :

- ✓ Aide le bénéficiaire à compléter les documents nécessaires dans certaines procédures administratives telles qu'inscription, hospitalisation, prise de rendez-vous... Selon les cas, l'accompagne jusqu'au service ou à l'unité approprié(e) au sein de la structure de santé et interprète les échanges entre le bénéficiaire et l'utilisateur sollicité ;
- ✓ Soutient le devoir du bénéficiaire en l'incitant à être acteur responsable de sa propre santé, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à verbaliser d'éventuels doutes ou craintes ;
- ✓ ...

À la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, ou à sa propre initiative, le professionnel rencontre individuellement un bénéficiaire en état d'inquiétude par rapport, par exemple, à une opération ou un traitement ou une prestation particulièrement difficile pour lui ou ses proches. Il écoute les inquiétudes du bénéficiaire et, selon les cas, le dirige vers le service d'assistance psychologique de la structure de santé.

Si, lors des rencontres en duo, le professionnel reçoit des informations de la part du bénéficiaire utiles ou nécessaires au bon déroulement de l'intervention médicale (passé médical du bénéficiaire, prise de médicament...) il encourage le bénéficiaire à les transmettre, lui-même, à l'utilisateur ou, avec l'accord du bénéficiaire, les transmet à sa place. Si l'information obtenue par le professionnel comporte un danger pour la vie du bénéficiaire ou pour autrui, il est tenu de reporter l'information à l'utilisateur concerné. S'il n'est pas sûr de la démarche à suivre et qu'il en a le temps, il consulte son responsable. Si cela n'est pas possible, le professionnel prend une décision, basée sur son jugement, le protocole et

son expérience, dans l'intérêt du bénéficiaire et informe, ensuite, son responsable de la situation rencontrée.

Tant de manière autonome, lors de prestations en duo, qu'en collaboration avec l'utilisateur, lors de prestations en triade, le professionnel :

- ✓ Informe le bénéficiaire des concepts biomédicaux en lien avec sa situation médicale personnelle ainsi que de l'organisation, des procédures et des codes culturels en vigueur dans le système de soins de santé ;
- ✓ Informe le bénéficiaire des règles spécifiques au système de santé : être à l'heure, disposer des documents utiles (carte d'identité ou document de séjour, liste des médicaments...) ;
- ✓ Informe le bénéficiaire des droits dont ce-dernier dispose, parmi lesquels : le changement de prestataire, la demande d'un second avis médical, un consentement éclairé susceptible d'amener au refus de l'intervention prévue, l'accès à l'information médicale le concernant de manière compréhensible, la possibilité de renoncer à recevoir une information...

Le professionnel assiste le bénéficiaire et l'utilisateur lors de la prise des rendez-vous afin de pouvoir assurer la présence d'un médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé ou d'un professionnel qualifié en interprétation, préférablement, dans le domaine médical.

À la demande de l'utilisateur, quand une aide linguistique lui est nécessaire, le professionnel contacte un service social, administratif ou de support tiers (assurances, services funéraires ...) afin de rechercher ou de transmettre des informations concernant le bénéficiaire.

---

### Interpréter un dialogue

---

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé pose un cadre propice à des échanges non soumis au jugement, ni à censure ou à ingérence de sa part. Il participe ainsi à la construction d'un lien de confiance entre bénéficiaire et utilisateur. Afin d'atteindre ces objectifs, le professionnel met en place :

- ✓ Les techniques et les stratégies d'interprétation de liaison ainsi que des stratégies de distanciation et d'approche interculturelle<sup>7</sup> qui lui permettent de prendre le recul nécessaire avec le contenu à

---

<sup>7</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

interpréter et les émotions des intervenants primaires ainsi qu’avec son propre vécu et son propre cadre de référence<sup>8</sup> ;

- ✓ Des stratégies de communication verbales telles que présentation et explication de son rôle dans les deux langues de l’échange, respect des normes de politesse, bienveillance, explicitation des principes déontologiques de confidentialité, de fidélité et de neutralité de l’interprétation... ;
- ✓ Des stratégies de communication non-verbales : regard, gestes, expressions, triangulation de l’échange...

Le professionnel cède la parole aux intervenants primaires et privilégie l’interprétation à la première personne (interprétation en « je »). Il peut néanmoins passer à interpréter en utilisant le discours rapporté direct lorsque la forme de la première personne prête à confusion ou est culturellement inappropriée pour l’une ou l’autre des parties. Le professionnel interprète l’entièreté des interventions, avec précision et rigueur, sans ajouts ni omissions, de et vers les deux langues de l’échange. Pour ce faire, il écoute l’élocution prononcée par un bénéficiaire ou un utilisateur dans une des deux langues du dialogue et en comprend le sens en prenant en compte :

- ✓ Les connaissances supplémentaires verbalisées qui renforcent le sens, telles que les phrases antérieurement prononcées... ;
- ✓ Les connaissances non verbalisées telles que, la mémoire cognitive, l’intonation, les hésitations, les silences, les pauses, les faux départs, les lapsus...
- ✓ La situation de communication<sup>9</sup> dans laquelle les énoncés se produisent et qui contribue à donner du sens à ce qui est dit.

Pour garantir, pour tout intervenant, le respect de sens, de registres, de la dimension argumentative, relationnelle et inférentielle de l’élocution, tout au long de sa prestation, le professionnel :

- ✓ Se détache de la forme de l’élocution de l’intervenant primaire pour se concentrer sur le sens et garde à l’esprit une trame déverbalisée<sup>10</sup> : l’idée, l’intention, le message ;
- ✓ Transfère oralement le sens déverbalisé de l’élocution entendue dans l’autre langue de l’échange dialogué ;
- ✓ S’exprime clairement, parle suffisamment fort et maintient un débit de parole neutre et adapté ;

---

<sup>8</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>9</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>10</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Utilise l'intonation de la langue cible<sup>11</sup> afin de reproduire l'équivalent de ce qui a été perçu dans la langue source ;
- ✓ Adapte légèrement sa position corporelle vers celui qu'il écoute et dirige sa bouche et ses yeux vers celui à qui il parle ;
- ✓ Maîtrise son langage non-verbal et para-verbal, notamment en évitant les éléments parasites que l'on peut introduire par nervosité (osciller, tortiller ses cheveux, toucher ses ongles, ses doigts, ses bijoux...) ;
- ✓ Fait preuve d'empathie professionnelle<sup>12</sup>.

Pour interpréter, le professionnel recourt à la technique d'interprétation consécutive brève sans ou avec prise de notes<sup>13</sup>. Dans certains cas, la technique de chuchotage est appliquée (activités de groupe, ...). Le professionnel adapte ces techniques d'interprétation<sup>14</sup> en fonction du contexte d'intervention et des besoins de l'utilisateur et du bénéficiaire.

Le professionnel gère la dimension relationnelle du dialogue, tant pour lui que pour les intervenants primaires, en utilisant des stratégies non-verbales (gestions des regards, mouvements du corps et gestuelle) et paraverbales (indicateurs de la prise de parole, signaux d'écoute et d'accord).

Le professionnel coordonne l'interaction des intervenants primaires. Quand le locuteur parle, le professionnel indique de manière (non-) verbale qu'une écoute active est en cours, que le locuteur peut continuer la conversation ou qu'il doit arrêter son élocution. En concertation avec les intervenants primaires, le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé gère les temps de parole en tenant compte de ses propres capacités de mémorisation, du contenu et du contexte de l'échange et toujours avec la finalité primordiale de garantir le sens et la fluidité de la communication. Le professionnel écoute activement et n'interrompt que quand une unité de sens est complétée de manière à préserver la logique, le rythme de la conversation et à ne pas perdre de contenu.

Quand cela s'avère nécessaire, le professionnel coordonne les activités communicatives des participants en prenant en compte les éléments qui empêchent la fluidité de la communication et qui pourraient engendrer des malentendus, tels qu'entraves d'origine socio-culturelle, doute sur le contenu ou l'intention d'un message. Cette action se concrétise par des commentaires méta discursifs, des questions de clarification, des demandes de répétition... Toute activité communicative qui sort de

---

<sup>11</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>12</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>13</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>14</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

la restitution des messages se fait de manière transparente envers les deux intervenants primaires, en interprétant ses propres propos.

Le professionnel peut, par sa propre initiative, demander un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

Pendant toute la durée de sa prestation, le professionnel s'assure que les conditions nécessaires à la bonne réalisation de sa mission soient respectées (calme, respect des normes déontologiques...) et, le cas échéant, signale tout manquement.

Dans le cas d'atteintes à la dignité du bénéficiaire qui résultent de situations de communication préjudiciables (propos ou attitudes discriminatoires ou racistes...), le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Rappelle au locuteur le principe déontologique de fidélité de la traduction auquel il est soumis en donnant la possibilité au locuteur de rectifier son commentaire ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'injustice ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ S'entretient uniquement avec le bénéficiaire : il l'informe ou lui rappelle ses droits tels que le recours à un autre prestataire de soins, l'introduction d'une plainte... ;
- ✓ Donne les coordonnées d'un autre médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé au bénéficiaire pour que le nouveau professionnel puisse l'accompagner dans les procédures d'introduction d'une plainte avec la neutralité requise ;
- ✓ ...

Dans le cas où l'atteinte à la dignité concerne l'utilisateur ou le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé et résulte de propos ou comportements tenus par le bénéficiaire, le professionnel :

- ✓ Interrompt l'interprétation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'atteinte ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ S'entretient brièvement avec le bénéficiaire pour lui rappeler ses obligations et ses droits et, si possible, reprend l'interprétation de la prestation ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ ...



Le professionnel informe son responsable de la situation rencontrée et peut être amené à annuler ou déplacer ses prestations successives.

Au cours des prestations d'interprétation par visioconférence ou par téléphone, le professionnel respecte, tant que faire se peut, les bonnes pratiques d'une visioconférence/ d'un appel professionnel : il vérifie régulièrement le cadrage et sa posture ; regarde en direction de la caméra ; signale toute entrave à la communication d'origine technique ou liée à un non-respect des bonnes pratiques d'un appel/ d'une visioconférence professionnelle.

Le professionnel arrête sa prestation d'interprétation une fois l'échange entre utilisateur et bénéficiaire terminé. L'interprète peut être amené à signaler à l'utilisateur quand le temps prévu pour la prestation est sur le point d'être écoulé afin d'éviter les débordements qui l'empêcheraient d'effectuer cette mission ou les suivantes dans de bonnes conditions.

Si la durée de la prestation dépasse néanmoins le temps prévu et en fonction des autres prestations prévues au cours de la journée, le professionnel peut être amené à :

- ✓ Interrompre sa prestation et inviter l'utilisateur à prendre un rendez-vous ultérieur auprès du service d'interprétation ;
- ✓ Continuer sa mission d'interprétation en demandant, éventuellement, un temps de pause nécessaire au maintien de la qualité de l'interprétation.

---

### **Faciliter l'échange et la collaboration entre le bénéficiaire et l'utilisateur pendant une prestation d'interprétation**

---

Lors des prestations en triade, le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé fournit une interprétation linguistique adaptée en prenant en compte les différences liées au cadre de référence<sup>15</sup> et au background socio-culturel<sup>16</sup> des intervenants primaires (niveau d'instruction ou de littératie en santé, recours à d'autres médecines, à d'autres thérapies et traitements, modèles explicatifs du monde et de la maladie, habitudes alimentaires, systèmes de valeur, coutumes, croyances ...), l'objectif thérapeutique et le bien-être du bénéficiaire.

---

<sup>15</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>16</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Pour réduire des malentendus d'ordre socio-culturel nuisibles au soin et à la relation thérapeutique ou au bien-être du bénéficiaire et parvenir à une compréhension mutuelle du sens, le professionnel :

- ✓ Interprète un mot prononcé par le bénéficiaire considéré comme vulgaire dans la culture d'arrivée en utilisant la variante standard dans la culture d'arrivée, par exemple : un terme inapproprié pour désigner une partie du corps... ;
- ✓ Interrompt l'interprétation par des stratégies verbales ou non-verbales (mot, commentaire, geste...) dirigées vers un locuteur pour l'informer du principe déontologique de fidélité de la traduction et l'amène à rectifier son commentaire, par exemple : un message qui n'est pas destiné à l'autre intervenant primaire (commentaire à voix haute sur l'autre intervenant...) ;
- ✓ Signale la présence d'une barrière socio-culturelle et effectue un décodage socio-culturel tout en veillant à réduire le risque d'énonciations stéréotypées :
  - Il intervient, avec l'accord et en concertation avec les intervenants primaires, dans le cas où un terme ou une procédure médicale (questionnaire, indicateurs chiffrés de la douleur, respect d'un certain régime alimentaire...) n'est pas accessible par le cadre de référence du bénéficiaire et/ou de l'utilisateur : il facilite la compréhension de la procédure méconnue ou clarifie le terme méconnu par des processus tels qu'adaptation de registre, exemples, illustrations, différenciations dans les significations culturelles... tout en gardant les noms officiels d'un traitement ou d'un examen afin que le bénéficiaire puisse se familiariser avec la terminologie médicale.
- ✓ Interprète fidèlement le message comme source potentielle de données utiles ou nécessaires pour que l'utilisateur effectue un diagnostic médical approprié dans les cas où le bénéficiaire, par sa condition médicale, recourt à un registre vulgaire (langage offensif, insultes...) ;
- ✓ Interrompt l'interprétation et incite le bénéficiaire à être acteur responsable de sa propre santé, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à verbaliser ses éventuels doutes, craintes ou son désaccord dans les cas d'inhibition, de gêne, de non-confiance, de non-coopération de la part du bénéficiaire ;
- ✓ ...

Lors d'une prestation de soins de santé et à la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le professionnel soutient également l'expression verbale et non-verbale de bénéficiaires allophones s'exprimant tant dans leur langue maternelle qu'en français. Dans ce cas, il interprète les passages que, sur demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le bénéficiaire exprime dans sa langue maternelle ou propose une traduction plus adéquate de certains mots ou concepts.

Le professionnel, après sa prestation d'interprétation, effectue un *débriefing* de l'entretien avec l'utilisateur en abordant des questionnements ou des problèmes survenus lors de la rencontre (objectifs, relation de confiance, contenu abordé...) ainsi que les stratégies mises en place pour surmonter les barrières socio-culturelles.

---

### Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires

---

Pour faciliter la prise en charge efficace d'un bénéficiaire, le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé soutient l'utilisateur à prendre en compte les différences socio-culturelles dans ses pratiques professionnelles.

Lors de rencontres en duo avec l'utilisateur, telles que des *briefings* ou des *debriefings*, ou de rencontres collectives organisées en collaboration avec son responsable et/ou d'autres médiateurs interculturels, le professionnel :

- ✓ S'informe auprès de l'utilisateur sur ses besoins et son degré de connaissance des contextes socio-culturels de bénéficiaires relevant d'un même groupe cible<sup>17</sup> ;
- ✓ En fonction des cas, il informe l'utilisateur des réalités et des impacts liés aux différences culturelles, sociales et économiques spécifiques ou non à un groupe cible et de l'importance d'en tenir compte dans le cadre de ses missions ;
- ✓ Détermine avec l'utilisateur des stratégies efficaces et adaptées : écoute attentive, observation plus soutenue, meilleure prise en compte des registres de la communication (verbale, paraverbale et non verbale...) et des impacts possibles sur les soins de santé des différences culturelles, des croyances, des valeurs...

Lors des rencontres collectives, le professionnel s'attèle également à promouvoir le service de médiation interculturelle en renseignant sur ses missions et pratiques au sein de la structure de santé.

---

<sup>17</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

---

**Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail**

---

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé adopte, individuellement et collectivement, une démarche réflexive sur ses pratiques : qualité de l'interprétation et de la médiation, respect de la déontologie, connaissances linguistiques, culturelles, relationnelles et thématiques...

Le professionnel se tient au courant d'éléments concernant l'actualité et ses domaines de compétences, notamment, en consultant des sources d'informations telles que médias d'actualité, littérature spécialisée, conférences, sites internet... Il fait évoluer ses connaissances notionnelles et terminologiques, par exemple, en élaborant ou en faisant évoluer un glossaire.

Ouvert à l'apprentissage « tout au long de la vie », le professionnel suit, à sa demande ou à la demande de son employeur et de la Cellule Médiation Interculturelle et Support de la Politique et Support de la Politique SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, des formations continues afin de permettre un ajustement continu de ses pratiques et attitudes professionnelles. En interne, le professionnel peut être amené à faire un retour à ses collègues sur les formations auxquelles il a participé. Il prend part aux réunions d'équipe et aux interventions et échange des conseils, des connaissances et des expériences avec les collègues.

Afin de favoriser le bien-être dans son travail, le professionnel :

- ✓ Participe aux initiatives de délestage émotionnel organisées par son employeur mais également aux interventions et supervisions encadrées par la Cellule Médiation interculturelle et Support de la Politique SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.
- ✓ Respecte les principes ergonomiques et les règles sanitaires appropriés à chaque type de prestation (posture, distance de l'écran, utilisation du matériel adapté...).
- ✓ Si un conflit surgit avec d'autres médiateurs ou entre un médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé et un utilisateur, le professionnel règle le problème en autonomie avec la personne concernée et sollicite, si nécessaire, le service de la structure de santé adéquat.

Le professionnel maintient des contacts avec d'autres médiateurs interculturels-interprètes dans les soins de santé afin de renforcer la communication interprofessionnelle et la cohérence des pratiques.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé

En fonction de l'expérience accumulée et de la demande formulée par son employeur ou par la Cellule Médiation interculturelle et Support de la Politique SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, le professionnel accompagne un médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé débutant ou un stagiaire dans le cadre de son plan de formation.

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

Le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé est capable de :

- ✓ Interpréter des dialogues, tenus dans les services de soin de santé, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant la dimension socio-culturelle
- ✓ Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et les professionnels de services des soins de santé, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- ✓ Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à des soins de qualité et contribuer à leur résolution
- ✓ Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé
- ✓ Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- ✓ Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- ✓ Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- ✓ Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- ✓ Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- ✓ Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

ARTICULATION ENTRE AC ET CP

| CP                                                                                                                                                                                                                             | AC | Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence | Aider le bénéficiaire à accéder aux soins et à s'orienter dans le système des soins | Interpréter un dialogue | Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation d'interprétation | Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires | Participer à sa formation professionnelle continue et à son bien-être au travail |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Interpréter des dialogues, tenus dans les services de soin de santé, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant la dimension socio-culturelle |    |                                                                           |                                                                                     | X                       |                                                                                                                   |                                                                                          | X                                                                                |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et les professionnels des services de soins de santé, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                               |    | X                                                                         | X                                                                                   |                         | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à des soins de qualité et contribuer à leur résolution                                                                                   |    | X                                                                         | X                                                                                   | X                       | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé                                                                     |    |                                                                           | X                                                                                   |                         |                                                                                                                   | X                                                                                        |                                                                                  |
| Informar les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge                                                               |    | X                                                                         |                                                                                     |                         | X                                                                                                                 | X                                                                                        |                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                |    |                                                                           |                                                                                     |                         |                                                                                                                   |                                                                                          |                                                                                  |

| CP                                                                                                                                                                | AC | Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence | Aider le bénéficiaire à accéder aux soins et à s'orienter dans le système des soins | Interpréter un dialogue | Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation d'interprétation | Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires | Participer à sa formation professionnelle continue et à son bien-être au travail |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                    |    | X                                                                         | X                                                                                   | X                       | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français ou en anglais et dans une autre langue à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues |    | X                                                                         | X                                                                                   | X                       | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                 |    |                                                                           |                                                                                     | X                       | X                                                                                                                 |                                                                                          | X                                                                                |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                |    | X                                                                         |                                                                                     |                         |                                                                                                                   |                                                                                          | X                                                                                |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                     |    | X                                                                         | X                                                                                   | X                       | X                                                                                                                 | X                                                                                        | X                                                                                |



## GLOSSAIRE TECHNIQUE

**Allophone** : personne ayant une langue maternelle distincte de celle(s) du pays où elle se trouve.

**Approche interculturelle** : concept théorisé par Margalit Cohen-Emerique pour affronter les chocs culturels et les menaces identitaires qui en découlent. On retient 3 étapes dans l'approche interculturelle :

- La décentration : reconnaissance de soi et de son propre cadre de référence ;
- La reconnaissance du cadre de référence de l'autre ;
- La négociation<sup>18</sup> de sens pour trouver un terrain d'entente.

**Réf** : Cohen-Émerique, M. (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », Santé mentale au Québec, vol.18, n.1, pp.71-91. <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/1993-v18-n1-smq1820/032248ar.pdf>

**Réf** : [Final - Approches inclusives et transversales, Coffre à outils de transformation sociale \(cdcal.org\)](#)

**Bénéficiaire** : patient allophone ainsi que la personne qui lui rend visite ou qui l'accompagne, généralement une personne allophone proche de celui-ci, qui bénéficie gratuitement de la prestation d'un médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé.

**Briefing** : Bref échange entre l'utilisateur et le médiateur dont l'objectif est d'informer l'interprète du contexte et des enjeux spécifiques de la mission (raisons de l'entretien, objectifs à atteindre, méthodologie et moyens utilisés, possibles barrières socio-culturelles, ambiance attendue, résumés des échanges précédents, le cas échéant...). Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

**Background socio-culturel** : contexte social et culturel dans lequel une personne se développe. Le background socio-culturel a un impact sur le cadre de référence de l'individu influençant ses comportements, ses pensées, ses codes, normes, pratiques, valeurs et traditions.

**Cadre de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de normes et de valeurs propres à un individu ou à un groupe et en fonction duquel cet individu ou groupe s'organise et donne un sens à son environnement, à ce qu'il dit ou reçoit.

**Debriefing** : Bref échange entre l'utilisateur et le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé dont l'objectif est d'aborder des questionnements et des problèmes relatifs à la rencontre : objectifs, relation de confiance, contenu abordé, différences socio-culturelles... Il se déroule en amont de la prestation d'interprétation et en l'absence du bénéficiaire.

<sup>18</sup> La négociation interculturelle désigne toute négociation qui a lieu dans un contexte de rencontre entre des personnes dont les cultures respectives diffèrent et qui, de ce fait, peuvent influencer le processus et les résultats faisant l'objet de cette négociation. Elle implique donc l'interaction de différentes cultures dans un cadre de négociation, où la compréhension mutuelle des valeurs, des comportements et des styles de communication culturels émerge comme essentielle au succès. Lors de cette négociation, il est crucial de développer une sensibilité culturelle et des compétences en communication interculturelle pour minimiser les malentendus et renforcer les relations de confiance

**Empathie professionnelle :** « [...] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées. » [Traduction libre de la citation de l'anglais] (p.154) Merlini, Raffaella & Gatti, Mariadele. (2015). *Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. The Interpreters' Newsletter*, 20, 139–160.

**Groupe cible :** ensemble des bénéficiaires parlant la langue ou la variante de langue dans laquelle le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé est appelé à intervenir.

**Intervenants primaires :** l'utilisateur et le bénéficiaire lors d'un échange qui est interprété par un médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé. Les intervenants primaires produisent les discours que le médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé est appelé à interpréter.

**Langue source :** langue dans laquelle le message est émis

**Langue cible :** langue dans laquelle le message est interprété ou traduit

**Prestation de soin de santé :** consultations, traitements, examens, interventions médicales.

**Traumatisme vicariant**<sup>19</sup> : « [...] des changements profonds subis par le thérapeute ou le travailleur qui établit des rapports d'empathie avec les survivants de traumatismes et est exposé à leurs expériences » (Saakvitne et Pearlman (1996), Pearlman et Maclan (1995) et McCann et Pearlman (1990) et le personnel du Traumatic Stress Institute/Center for Adult & Adolescent Psychotherapy)<sup>20</sup>. « [...] Ces effets sont cumulatifs et permanents, et ils se répercutent sur la vie tant professionnelle que personnelle du thérapeute » (Figley, 1995)<sup>21</sup>. « Le traumatisme vicariant change la vie des personnes et influe, en bout de ligne, sur leur vision du monde ainsi que leurs relations et liens avec leur famille, leurs amis et la communauté »<sup>22</sup>.

**Utilisateur :** membres du personnel de la structure de santé avec qui le médiateur travaille : personnel soignant et d'assistance psychologique, personnel administratif ou de support (assistants sociaux...).

<sup>19</sup> Cela porte parfois le nom de traumatisme secondaire

<sup>20</sup> Auteurs cités dans Jan I. Richardson (2001). *Guide sur le traumatisme vicariant : Solutions recommandées pour les personnes luttant contre la violence*, Santé Canada, p.6.

<sup>21</sup> *Ibidem*

<sup>22</sup> *Ibidem*, p.3



# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE — INTERPRÈTE DANS LES SOINS DE SANTÉ

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

### UAA du profil SFMQ de « Interprète en milieu social » :

UAA : « Développer et appliquer une approche interculturelle »

UAA : « Développer et appliquer une approche déontologique »

UAA : « Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique »

UAA : « Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger »

UAA : « Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue »

### UAA spécifique du profil SFMQ de « Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé » :

UAA : « Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical »

## ORGANISATION DES UAA

Pour les UAA du profil SFMQ de « Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé », la CoProFoR impose de respecter l'ordre des UAA, qui s'articulent de manière évolutive, tel qu'il est présenté dans la synthèse des UAA constitutives du profil. Seules les UAA « Développer et appliquer une approche interculturelle » et « Développer et appliquer une approche déontologique » peuvent être interverties.

## AUTRES INFORMATIONS

- Vu le niveau B2 minimum attendu au terme de la formation dans chacune des langues de travail, il est fortement recommandé que l'apprenant dispose, à l'entrée de la formation du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales en français, du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans son autre langue de travail, ou qu'il suive également une formation en français et/ou dans son autre langue de travail pour atteindre le niveau requis
- Dans la structuration des unités d'acquis d'apprentissage, pour faciliter la lecture et la compréhension, les acquis d'apprentissage sont regroupés par thématiques.
- Le tableau synoptique suivant présente l'articulation entre les trois Profils Formation de la grappe « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle » et les UAA spécifiques et communes à chacun de ces Profils. La croix sur fond grisé indique le profil de référence dans lequel l'UAA est écrite dans son intégralité dans le cas d'une UAA commune.

| <b>PROFILS</b>                                                                                                         | Interprète en milieu social | Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé | Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>UAA</b>                                                                                                             |                             |                                                            |                                                                    |
| Développer et appliquer une approche interculturelle                                                                   | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Développer et appliquer une approche déontologique                                                                     | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique                                            | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger                                 | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | <b>X</b>                    | <b>X</b>                                                   | <b>X</b>                                                           |
| Effectuer une interprétation dans les contextes administratifs, social, médical et dans l'accueil et l'intégration     | <b>X</b>                    |                                                            |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical                                             |                             | <b>X</b>                                                   |                                                                    |
| Effectuer une interprétation-médiation en contexte d'accueil et d'intégration                                          |                             |                                                            | <b>X</b>                                                           |

## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

| UAA                                                                                                                                                                                                                             | Développer et appliquer une approche interculturelle | Développer et appliquer une approche déontologique | Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique | Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger | Développer et appliquer les fondements communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction bilingue | Effectuer une interprétation-médiation en contexte médical        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                                              |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                        |                                                                   |
| <i>Profils de référence</i>                                                                                                                                                                                                     | <i>Interprète en milieu social</i>                   | <i>Interprète en milieu social</i>                 | <i>Interprète en milieu social</i>                                          | <i>Interprète en milieu social</i>                                                     | <i>Interprète en milieu social</i>                                                                                     | <i>Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé</i> |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                  |                                                      | X                                                  |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                 |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                    | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                 |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                               | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                 |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                              |                                                      |                                                    | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                 |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                   |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                        |                                                                   |
| Interpréter des dialogues, tenus dans les services de soin de santé, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquats et en adaptant la dimension socio-culturelle |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        | X                                                                                                                      | X                                                                 |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la                                                                                                                                                                                    | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                                                                      | X                                                                 |

|                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| communication entre bénéficiaires et professionnels de services des soins de santé en mettant en place des stratégies et des actions adéquates                   |   |   |   |   |   |   |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux soins de qualité et contribuer à leur résolution                       | X | X | X | X | X | X |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé       |   |   |   |   |   | X |
| Informar les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge |   |   |   |   |   | X |

# STRUCTURATION DES UAA

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Effectuer une interprétation-médiation interculturelle en contexte médical

#### Compétences professionnelles concernées :

- Interpréter des dialogues, tenus dans les services de soin de santé, en utilisant les techniques et les stratégies d'interprétation adéquates, le lexique/la terminologie adéquat et en adaptant la dimension socio-culturelle
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services de soins de santé, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à des soins de qualité et contribuer à leur résolution
- Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé
- Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                            | Savoirs                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le développement des fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                             |                                                                                                                              |
| - Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur | - Le code de déontologie en vigueur : rôle                                                                                   |
| - Appliquer les principes communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                                     | - Les principes fondamentaux communicatifs et interactionnels de l'interprétation d'une interaction                          |
| - Gérer les signaux émanant du bénéficiaire pouvant être un obstacle à la fluidité de la communication et de l'interaction           | - Les principaux signaux de stress, d'inconfort, de fatigue et de dépression chez les bénéficiaires et leur influence sur le |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | comportement du bénéficiaire : mémoire, communication...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Le contexte médical</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter à la diversité du contexte médical et répondre adéquatement aux attentes des acteurs de la santé : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction des politiques de santé, des objectifs poursuivis et de l'éthique du soin</li> <li>o Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes du contexte médical et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>o Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques au contexte médical</li> <li>o Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte médical</li> <li>o Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration</li> <li>o Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates</li> <li>o Co-construire l'alliance thérapeutique</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement du contexte médical en santé somatique et en santé mentale : système de santé, acteurs, institutions, structuration, politiques de santé, fonctionnements institutionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les politiques de santé</li> <li>o Les objectifs institutionnels et ceux du soignant dans son rapport au patient</li> <li>o L'éthique du soin</li> <li>o La terminologie et les spécificités du contexte médical en santé somatique ou mentale : les systèmes du corps humain et leurs fonctions, les soins principaux, les techniques d'accompagnement en santé mentale</li> </ul> </li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques au contexte médical</li> <li>- Les enjeux de l'alliance thérapeutique triadique : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les clefs d'accordage entre le thérapeute et du médiateur-interprète</li> <li>o Les rouages relationnels, verbaux, paraverbaux et non verbaux constitutifs de l'alliance thérapeutique</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Les stratégies de médiation interculturelle en contexte médical</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>La prévention des malentendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir les malentendus liés aux différences socio-culturelles dans un contexte médical : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identifier et signaler les barrières socio-culturelles</li> <li>o Effectuer un décodage socioculturel</li> <li>o Adopter des stratégies de négociation de la différence socioculturelle adéquates</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles en contexte médical</li> <li>- Les contextes socioculturels des bénéficiaires</li> <li>- Les bases de l'anthropologie médicale : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les enjeux de l'exil et de la migration en lien avec la santé somatique et la santé mentale</li> <li>o Les enjeux de l'interculturalité en santé somatique et mentale</li> <li>o La notion de culture en anthropologie</li> <li>o Les concepts d'acculturation, d'enculturation, de conculturation</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le Modèle d'Explication du malade (MEM) de Kleinman</li> <li>○ ...</li> <li>- La notion de stéréotype et les conséquences des comportements stéréotypés sur la communication</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>La prévention et le signalement des conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser des stratégies et techniques de prévention des situations conflictuelles</li> <li>- Identifier les comportements discriminatoires et agressifs</li> <li>- Évaluer la gravité et adopter des stratégies de gestion adéquates en fonction des éléments constitutifs du conflit, de son étape, de ces enjeux et des émotions qu'il suscite</li> <li>- Analyser l'importance de la communication dans la gestion d'un conflit interpersonnel</li> <li>- Analyser son propre rapport au conflit</li> <li>- Évaluer la nécessité de signaler un conflit à son responsable</li> <li>- Signaler, si nécessaire, le conflit à son responsable et au service des plaintes de la structure médicale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions et les indicateurs d'exclusion sociale, de discrimination et d'agressivité</li> <li>- L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé du pays d'origine et du pays de résidence et les différences comme sources potentielles de discrimination et de conflit</li> <li>- Les éléments constitutifs du conflit interpersonnel (à l'égard du bénéficiaire, de l'utilisateur ou du médiateur interculturel-interprète)</li> <li>- L'analyse de son propre rapport au conflit</li> <li>- Les stratégies de prévention et de gestion de comportements discriminatoires et agressifs : distanciation, autocontrôle, principes de communication non violente, techniques de désescalade...</li> <li>- Les étapes et les enjeux du conflit interpersonnel</li> <li>- L'importance de la communication dans la gestion d'un conflit interpersonnel</li> <li>- L'identification des émotions qui émergent dans un conflit</li> </ul> |
| Le soutien dans le processus de soins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Le soutien au patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inciter le bénéficiaire à être acteur responsable de sa propre santé et à collaborer</li> <li>- Proposer des stratégies de résolution adéquates en accord avec le soignant</li> <li>- Appliquer les techniques de questions adaptées et de <i>feedback</i></li> <li>- Utiliser les techniques de décharge émotionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sensibilisation à la compliance thérapeutique</li> <li>- Les techniques d'accompagnement du patient dans ses processus de soins <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le questionnement sur le parcours de soins (le signalement de problèmes, la prise de rendez-vous...)</li> </ul> </li> <li>- Les questions et techniques de feedback : questions ouvertes, fermées, d'information...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assister l'utilisateur dans la pose du cadre médical auprès du bénéficiaire</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de décharge émotionnelle pour le bénéficiaire</li> <li>- La pose du cadre médical dans le pays de résidence : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les concepts médicaux</li> <li>o L'organisation des soins de santé</li> <li>o Les procédures médicales et codes culturels en vigueur et règles spécifiques</li> <li>o Les droits du bénéficiaire</li> <li>o Les procédures administratives</li> <li>o ...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                       |
| <p>Le soutien au soignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir le soignant dans son rôle de thérapeute et l'aider à adopter des stratégies de gestion efficaces</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le soutien au soignant : <ul style="list-style-type: none"> <li>o La prise en compte des différences socio-culturelles dans sa pratique</li> <li>o La compliance thérapeutique</li> <li>o La notion d'alliance thérapeutique</li> <li>o La sensibilisation aux différences culturelles, sociales et économiques</li> <li>o Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles</li> <li>o Le déroulement d'une consultation et d'une session thérapeutique</li> <li>o Les briefings et debriefings</li> <li>o Les principes de la communication thérapeutique</li> </ul> </li> </ul> |
| Auto-évaluation                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>o Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li> </ul> </li> <li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Donner les équivalents notionnels et terminologiques de termes médicaux
- Tâche 2 : Interpréter-médier une interaction bilingue en contexte médical
- Tâche 3 : Appliquer des stratégies de médiation interculturelle

### Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 : une liste de termes médicaux en français et une liste de termes médicaux dans l'autre langue de travail du candidat
- Tâche 3 : une transcription d'une interaction en contexte médical en français ou un enregistrement audio/vidéo d'une interaction en contexte médical

### Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 15 minutes
- Tâche 2 : 30 minutes
- Tâche 3 : 15 minutes de préparation et 20 minutes de défense orale

### Mise en situation :

- Situations reconstituées ou inventées : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
  - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du patient : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle du soignant : le locuteur doit être interprète, médiateur-interprète, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français : ce dernier doit être un professionnel de la santé et posséder des connaissances en anthropologie médicale ou gestion de l'interculturalité dans le domaine de la santé (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un médiateur-interprète professionnel (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)

### *Pour l'épreuve terminologique*

- L'élaboration d'une épreuve terminologique décontextualisée
- La vérification de la connaissance du glossaire bilingue spécifique au contexte étudié :
  - o À minima, 5 termes médicaux écrits en français à traduire vers la langue cible et 5 termes médicaux de la langue cible à traduire en français

*Pour l'interprétation-médiation :*

- La création d'une mise en situation basée sur un jeu de rôle
- L'interaction à interpréter-médier se déroule dans le contexte médical
- L'interaction à interpréter-médier se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à interpréter-médier présente des difficultés rencontrées en contexte médical
- Le choix parmi ces trois différentes situations d'interprétation en contexte médical :
  - Bénéficiaire récemment arrivé en Belgique
  - Bénéficiaire pas scolarisé
  - Bénéficiaire en détresse psychologique
- La présence de différents modèles explicatifs de la maladie, thérapies alternatives...
- La gestion par le candidat des spécificités d'une interaction en contexte médical nécessitant la mise en place de stratégies de médiation interculturelle avant, pendant, après l'interaction auprès du bénéficiaire et/ou de l'utilisateur, telles que modèles explicatif liés à la culture, aux croyances, aux expressions...
- La prise en compte et la gestion de la contrainte temporelle inhérente à l'interprétation-médiation de l'interaction
- La possibilité pour le candidat de recourir à des ressources terminologiques
- Le degré de maîtrise des deux langues de travail doit être au minimum B2 (voir partie autres informations)

*Pour l'application de stratégies de médiation interculturelle*

- L'analyse d'une interaction entre un soignant et un patient du point de vue des stratégies de médiation interculturelle et argumentation orale devant le jury
- L'interaction à analyser se déroule dans le contexte médical
- L'interaction à analyser se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à analyser présente des difficultés rencontrées en contexte médical
- L'interaction à analyser se déroule dans l'une des trois situations d'interprétation en contexte médical suivantes :
  - Bénéficiaire récemment arrivé en Belgique
  - Bénéficiaire pas scolarisé
  - Bénéficiaire en détresse psychologique
- La présence de différents modèles explicatifs de la maladie, thérapies alternatives...
- La présence de propos discriminatoires ou agressifs de la part d'un des intervenants primaires
- L'échange avec le jury prévoit l'argumentation des stratégies que le candidat aurait adoptées afin de résoudre des écueils socio-culturels, stratégies telles que des modèles explicatifs liés à la culture, aux croyances, aux expressions, défense des droits du patient...
- La possibilité pour le candidat de poser des questions de compréhension relatives à l'interaction
- La possibilité pour le candidat de faire, préalablement à la défense orale, une préparation écrite en français ou dans l'autre langue de travail du candidat qui porte sur les stratégies interculturelles

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes et les notions relevant du contexte médical sont maîtrisés
- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte médical sont analysées et explicitées
- L'interprétation-médiation répond aux exigences professionnelles
- La gestion de l'interaction en contexte médical correspond aux exigences professionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte médical sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication
- Les techniques et stratégies d'interprétation et les notions et termes spécifiques, ainsi que le comportement discursif et non verbal du médiateur-interprète sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Voici la liste de l'équipement nécessaire pour mener à bien l'apprentissage des UAA dans leur intégralité :

- L'équipement informatique pour les apprenants et l'équipe didactique :
  - Une connexion internet
  - Un ordinateur portable pour le formateur/ l'enseignant
  - Un ordinateur par candidat
  - Une plateforme de communication et de collaboration numérique et/ ou une plateforme d'apprentissage en ligne
  - Un logiciel de base de données
  - Un projecteur et un écran de projection
  - ...
- Grand tableau avec marqueurs ou craie
- Espaces de cours adaptés au travail en petits groupes (taille permettant la mobilité des personnes, tables amovibles, chaises à roulettes...)



**Profil métier | formation**

**AGENT D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS**

**AGENTE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS**

Ziekenhuisreiniger • NL  
Krankenhausreiniger • DE  
Hospital cleaner / Hospital Housekeeper • EN

**Grappe de métiers**

**Soins aux personnes et assistance aux soins**

SOIN ASSIS PERSO-AEMS-V03-2026

**SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR



## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne en cours  
Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026  
Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du [17/04/2028], date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

Les opérateurs ayant un avis de conformité sur la version précédente de ce profil doivent, dans le respect de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, obtenir un avis de conformité sur la présente version avant le 17/04/2028 (date de fin du délai fixé par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2° de l'Accord de coopération SFMQ).

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation « Agent d'entretien en milieux de soins » ainsi que ses synonymes, sont écrits à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération instituant le SFMQ datant de 2015. Vous y retrouverez la définition des concepts utilisés ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties en date du 03/04/2019 ;
- de l'étude préliminaire en lien avec le domaine des soins et de l'assistance aux soins des personnes approuvée par la ChaM en date du 17/01/2020.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.



# AGENT D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

# AGENTE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

## Profil métier

Grappes de métiers des soins aux personnes et assistance aux soins  
Référentiel métier  
Référentiel de compétences professionnelles  
Glossaire

## Table des matières

### Agent d'entretien en milieux de soins

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Approbation par les parties à l'accord .....         | 2  |
| Délai de mise en œuvre .....                         | 2  |
| Préambule                                            |    |
| APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD .....         | 2  |
| DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE .....                         | 2  |
| PRÉAMBULE.....                                       | 3  |
| Profil métier .....                                  | 4  |
| PROFIL MÉTIER .....                                  | 7  |
| Grappe de métiers .....                              | 8  |
| PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE .....                       | 8  |
| Mobilité professionnelle .....                       | 8  |
| Référentiel métier.....                              | 9  |
| Missions, productions ou services attendus .....     | 9  |
| Code ROME V3 .....                                   | 9  |
| Appellations synonymes .....                         | 9  |
| Traductions.....                                     | 9  |
| Conditions d'accès et législations applicables ..... | 9  |
| <i>Conditions d'accès.....</i>                       | 9  |
| Contexte de travail .....                            | 10 |
| Conditions d'exercice du métier .....                | 10 |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....      | 10 |
| Autonomie et responsabilité .....                    | 10 |
| Référentiel de compétences professionnelles .....    | 11 |
| Activités clés (AC) .....                            | 11 |
| Compétences professionnelles (CP).....               | 13 |
| Articulation entre AC et CP .....                    | 13 |
| Glossaire technique .....                            | 13 |
| Profil formation .....                               | 15 |
| Introduction .....                                   | 16 |
| Prérequis pour l'accès à la formation .....          | 16 |
| Synthèse des UAA constitutives du profil .....       | 16 |
| Organisation des UAA .....                           | 16 |
| Autres informations .....                            | 16 |
| Articulation entre CP et UAA .....                   | 17 |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Structuration des Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) .....</b>                             | <b>18</b> |
| <i>Effectuer l'entretien habituel d'un local .....</i>                                           | <i>18</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                      | 21        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                             | 22        |
| PROFIL D'ÉQUIPEMENT .....                                                                        | 22        |
| <i>Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité .....</i>                            | <i>23</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                      | 28        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                             | 29        |
| PROFIL D'ÉQUIPEMENT .....                                                                        | 29        |
| UAA : <i>Effectuer l'entretien en milieux de soins .....</i>                                     | <i>30</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                      | 34        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                             | 34        |
| Profil d'équipement .....                                                                        | 35        |
| TABLEAU RÉCAPITULATIF DES UAA DE LA GRAPPE « SOINS AUX PERSONNES ET ASSISTANCE AUX SOINS » ..... | 36        |

# AGENT D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS/AGENTE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers des soins aux personnes et assistance aux soins

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

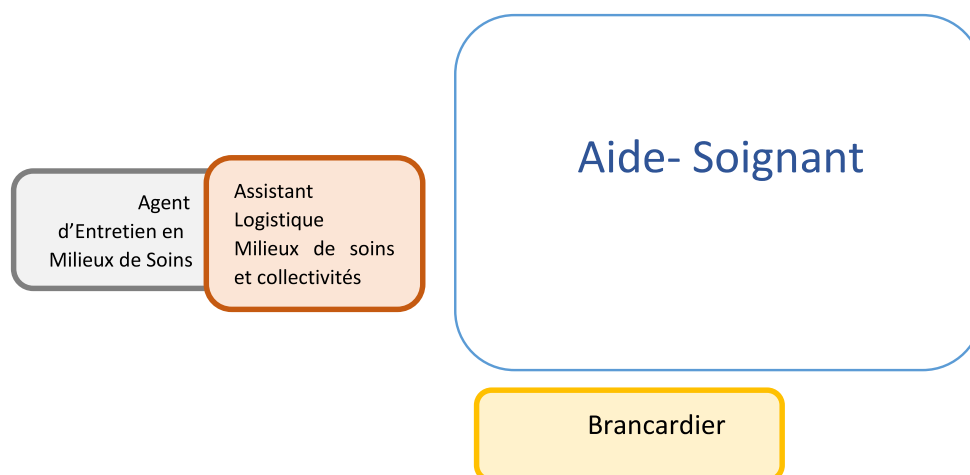
## GRAPPE DE MÉTIERS

### Soins aux personnes et assistance aux soins

#### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe des métiers « Soins aux personnes et assistance aux soins » comprend quatre métiers :

- Aide-soignant ;
- Assistant logistique Milieux de soins et Collectivités ;
- Brancardier ;
- Agent d'entretien en Milieux de soins.



Cette représentation graphique de la grappe des métiers des soins aux personnes et des métiers d'assistance aux soins dont les profils dépendent du SFMQ, a pour but de mettre en évidence visuellement les points communs entre les différents métiers de la grappe. Elle n'implique pas de relations hiérarchiques entre les différents métiers représentés. De même, la surface attribuée à chaque métier a une visée qualitative et non quantitative. En conclusion, ce schéma est une aide à la compréhension de la grappe, et n'a pas d'autre visée.

#### MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Il n'y a pas de mobilité professionnelle directe entre l'Agent d'entretien en milieux de soins et les autres métiers de la grappe. Seul le milieu de travail est commun.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** | Agent d'entretien en milieu de soins

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

L'agent d'entretien en milieu de soins assure le nettoyage des locaux d'une institution en s'appuyant sur les documents de répartition des tâches de l'institution. Il intervient selon les règles d'hygiène, de sécurité et d'asepsie.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **K2204** Nettoyage de locaux

**J1301** Personnel polyvalent des services hospitaliers

Domaine professionnel : **K22** Nettoyage et propreté industriels

**J13** Professionnels médicotéchniques

Famille de métier : **K** Services à la personne et à la collectivité

**J** Santé

### APPELLATIONS SYNONYMES

|                                   |
|-----------------------------------|
| Technicien de surface hospitalier |
|-----------------------------------|

### TRADUCTIONS

NL : Ziekenhuisreiniger

DE : Krankenhausreiniger

EN : Hospital cleaner / Hospital Housekeeper

### CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

#### *Conditions d'accès*

Ce métier est accessible sans diplôme. Certaines institutions de soins demandent une certification particulière pour accéder à ce métier par exemple le CEB, une formation aux normes d'hygiène, aux spécificités du nettoyage en milieu de soins ou encore une formation d'auxiliaire en stérilisation.



## CONTEXTE DE TRAVAIL

### *Conditions d'exercice du métier*

L'agent d'entretien en milieux de soins travaille dans les institutions de soins. Il travaille comme salarié dans le secteur privé non marchand, le secteur privé marchand (commercial) et le secteur public.

L'agent d'entretien en milieu de soins est amené à travailler les week-ends, les jours fériés et la nuit. Ses horaires de travail peuvent varier. Il peut être amené à travailler par roulement d'équipe (équipe du matin, de l'après-midi, du soir et de nuit). Il peut également travailler en service coupé.

L'agent d'entretien en milieu de soins porte la tenue réglementaire de l'institution et les équipements de protection individuelle adaptés à chaque tâche.

Le travail comprend une composante physique importante avec certaines activités répétitives. L'agent d'entretien en milieu de soins est toujours en mouvement et en station debout. La réalisation de tâches ménagères peut entraîner des risques pour la santé dus à certaines postures ou à des positions inconfortables, au port ou au déplacement de charges lourdes et à l'utilisation de produits ménagers spécifiques au milieu de soins à manipuler avec les équipements et matériel adéquats. La manipulation de produits chimiques (nocifs, irritants, inflammables...) et la possibilité d'être exposé aux radiations ionisantes constituent d'autres risques pour la santé et la sécurité de l'agent d'entretien en milieu de soins.

L'agent d'entretien en milieu de soins travaille en présence des visiteurs, du personnel soignant et des patients. Il réalise ses tâches auprès de personnes malades, pouvant être contagieuses, et de personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées...). Il peut être confronté à des patients désorientés et/ou agressifs et à des personnes en fin de vie.

Ce métier exige donc une certaine résistance psychologique.

L'agent d'entretien en milieu de soins est confronté régulièrement à des risques chimiques, biologiques et bactériologiques.

Il est soumis au devoir de discrétion et respecte la confidentialité des informations communiquées/entendues. Il respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) dans le cadre de son travail. Il fait preuve d'empathie, de respect, de discrétion, et de professionnalisme. Il respecte le patient dans ses croyances et ses convictions.

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

L'agent d'entretien en milieu de soins travaille seul ou en équipe et en interaction avec les patients, le personnel médical, les stagiaires et les visiteurs.

### *Autonomie et responsabilité*

Il prend en charge le nettoyage/l'entretien de différents locaux, matériels et appareillages en fonction du planning, des méthodes et des consignes établis par le chef d'équipe (brigadier) dans le temps imparti.

Il contacte le responsable hiérarchique et/ou l'infirmier en chef en cas d'anomalies ou de problèmes.

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### ACTIVITÉS CLÉS (AC)

#### ACTIVITÉ CLÉ

##### **Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins**

L'agent d'entretien en milieu de soins prend connaissance du plan de travail préparé par son responsable hiérarchique et planifie son activité.

En fonction du travail à réaliser et de la zone concernée, il choisit et prépare le matériel et les produits de nettoyage adaptés. Il procède à la dilution et à la préparation des solutions de nettoyage et vérifie qu'il dispose de l'ensemble du matériel nécessaire. Il prépare le chariot de bio nettoyage en vérifiant son contenu et en le complétant en fonction des tâches à réaliser. Il fait remonter l'information en cas de matériel manquant et défaillant.

L'agent d'entretien en milieu de soins est chargé du nettoyage, de l'entretien, de la désinfection et de l'hygiène des différents locaux, surfaces, mobiliers et appareillages selon les protocoles de l'institution.

Il dépoussière et nettoie le mobilier, le sol et les sanitaires selon un ordre chronologique établi par les règles d'hygiène et de sécurité. Il nettoie tout type de surface et de sol avec le matériel dont il connaît le fonctionnement (mono brosses, auto laveuses, aspirateur dorsal...) et les produits adéquats. Il déplace les objets encombrants pour le nettoyage, avec les techniques de manutention appropriées et dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie. Une fois terminé, il remet le mobilier en place.

Le travail est effectué dans les temps impartis ainsi que dans le respect du plan de travail et des priorités.

Il s'adapte à la présence des patients et avertit le public en balisant les zones de travail (zones glissantes). Il respecte les règles et les précautions spécifiques lorsqu'il rentre dans une zone à risque.

Il vide et nettoie les poubelles. Il participe au tri sélectif des déchets et les stocke dans le lieu prévu à cet effet. Il respecte les réglementations en vigueur et les règles de tri et d'évacuation des déchets contaminés.

Il applique les différentes procédures et techniques de nettoyage-décontamination-désinfection, selon les zones à nettoyer. Il respecte les protocoles stricts de lutte contre les infections. Il applique rigoureusement les règles et les procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté. Les règles de nettoyage, d'entretien et de désinfection sont appliquées.

Il connaît les produits qu'il utilise, les protocoles à appliquer et réalise le nettoyage. Il travaille dans la limite de sa fonction ainsi que dans le cadre réglementaire de son institution.

Suite à son intervention, les locaux sont propres, désinfectés et bien rangés.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** | Agent d'entretien en milieu de soins

## ACTIVITÉ CLÉ

### Participer à la traçabilité du nettoyage

L'agent d'entretien en milieu de soins complète les supports de suivi et consigne les données dans un registre. Il relève les éventuelles anomalies (prise défectueuse, sol abimé...) constatées et en informe la personne référente.

En vue d'assurer la traçabilité du nettoyage, l'agent d'entretien en milieu de soins remplit la fiche de travail au fur et à mesure de sa journée de travail. Ce document comprend les tâches réalisées sur la journée, l'ordre des tâches effectuées, la fréquence des tâches de nettoyage et d'entretien. À la fin de sa journée, il la signe.

Dans le cadre du contrôle qualité, son supérieur hiérarchique complète une check-list attestant que les tâches ont été réalisées par l'agent d'entretien.

L'agent d'entretien en milieu de soins utilise les procédures de travail établies par l'institution.

Il participe à la qualité du service et au bien-être des bénéficiaires de soins et de l'ensemble des prestataires de l'institution.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** | Agent d'entretien en milieu de soins

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

L'agent d'entretien en milieu de soins est capable de/d'...

- **CP** : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées ;
- **CP** : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique ;
- **CP** : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS<sup>1</sup>

## ARTICULATION ENTRE AC ET CP

### AC

|                                                                                                                                                                                           | Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins | Participer à la traçabilité du nettoyage |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>CP</b>                                                                                                                                                                                 |                                                                             |                                          |
| Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées | X                                                                           | X                                        |
| Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique                                                                                                                                 | X                                                                           | X                                        |
| Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS                                                                                             | X                                                                           | X                                        |

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

- **Bionettoyage** : Ensemble des opérations visant à réduire ou éliminer les micro-organismes sur les surfaces de manière à les ramener au niveau cible requis.
- **Entretien** : l'entretien comprend le nettoyage et/ou la désinfection éventuellement et/ou le rinçage et/ou le séchage, et le rangement du matériel et des produits nécessaires à l'entretien. Il comprend également certaines opérations spécifiques complémentaires en fonction des surfaces concernées (exemple : détartrage pour les sanitaires) et en fonction du risque infectieux.

<sup>1</sup> BS : bénéficiaire, usager, patient, résident...

- **Désinfectant** : Produit ou procédé utilisé pour la désinfection dans des conditions définies. Un désinfectant est un produit contenant au moins un principe actif doué de propriétés antimicrobiennes et dont l'activité est déterminée par un système normatif reconnu. Ce produit doit satisfaire aux normes de base de bactéricide et peut, en outre, présenter des caractéristiques supplémentaires : fongicide, virulicide, sporicide
- **Désinfection** : Opération au résultat momentané permettant d'éliminer ou de tuer les microorganismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés, en fonction des objectifs fixés. Le résultat de cette opération est limité aux microorganismes présents au moment de l'opération.
- **Détergent** : Produit dont la composition est spécialement étudiée pour le nettoyage selon un processus mettant en œuvre les phénomènes de détergence. Détergence : Processus selon lequel des salissures (souillures) sont détachées de leur substrat et mises en solution ou en dispersion. Au sens ordinaire, la détergence a pour effet le nettoyage des surfaces.
- **Détergent-désinfectant** : Produit présentant la double propriété d'être un détergent et un désinfectant.

- **Devoir de confidentialité** : toute personne travaillant dans une institution hospitalière est soumise au devoir de confidentialité !

Pour les membres du service technique et d'entretien, il existe une obligation de confidentialité, relative à tout ce qu'ils pourraient apprendre sur l'identité et/ou l'état du patient durant leur travail.

- **Devoir de discrétion** : le devoir de discrétion ne repose pas sur un article du Code pénal, mais constitue plutôt une obligation déontologique ou contractuelle. Il n'est pas aussi absolu que le secret professionnel et ne permet pas de s'en prévaloir pour refuser un témoignage légalement exigible.

Chaque membre du personnel se doit de faire preuve d'un devoir de réserve et de confidentialité dans son travail quotidien.

- **Nettoyage** : Ensemble des opérations permettant d'assurer un niveau de propreté, d'aspect, de confort et d'hygiène et faisant appel dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants : action chimique, action mécanique, température, temps d'action
- **Règles de déontologie** : les règles déontologiques sont les règles de bonne conduite d'une profession ou d'un secteur particulier d'activités. Elles évoluent, s'adaptent, se transforment, sur base d'une réflexion sur la pratique menée par les professionnels eux-mêmes.



# AGENT D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

# AGENTE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## PRÉREQUIS POUR L'ACCÈS À LA FORMATION

Néant.

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

L'intitulé de l'UAA est entouré de guillemets.

UAA spécifiques du profil SFMQ de « L'Agent d'entretien en milieux de soins » :

UAA : « Effectuer l'entretien habituel d'un local »

UAA : « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité »

UAA : « Effectuer l'entretien en milieux de soins »

UAA commune aux profils SFMQ « d'Agent d'entretien en milieux de soins » et « d'Assistant logistique milieux de soins et collectivités » :

UAA : « Effectuer l'entretien habituel d'un local »

## ORGANISATION DES UAA

La maîtrise de l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un local » est requise pour accéder à l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » et à l'UAA « Effectuer l'entretien en milieux de soins ».

De ce fait, les Aptitudes et Savoirs de l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un local » font partie ipso-facto des UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » et UAA « Effectuer l'entretien en milieux de soins » même si elles n'ont pas été recopiées, dans un souci d'allègement du document.

## AUTRES INFORMATIONS

« L'AEMS » est une spécialisation du Technicien de surface-nettoyeur de la CCPQ. La Coprofor a d'ailleurs travaillé en ce sens. Les UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un local » et « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » permettent l'acquisition des Aptitudes et Savoirs nécessaires au métier du Technicien de surface-nettoyeur de la CCPQ, et l'UAA « Effectuer l'entretien en milieux de soins » est celle de spécialisation aux milieux de soins : elle comporte les spécificités de cet environnement de travail. »

ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

|                                                                                                                                                                                           | UAA<br>Effectuer l’entretien habituel d’un local      | UAA<br>Effectuer l’entretien habituel d’un lieu de collectivité | UAA<br>Effectuer l’entretien en milieux de soins |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                        |                                                       |                                                                 |                                                  |
| Profil de référence                                                                                                                                                                       | Assistant logistique milieux de soins et collectivité | Agent d’entretien en milieux de soins                           |                                                  |
| Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l’entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d’hygiène, de sécurité, de désinfection et d’ergonomie appropriées | X                                                     | X                                                               | X                                                |
| Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique                                                                                                                                 | /                                                     | X                                                               | X                                                |
| Mesurer l’impact de l’importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS                                                                                             | /                                                     | X                                                               | X                                                |



## STRUCTURATION DES UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

### UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

#### Effectuer l'entretien habituel d'un local

##### Compétence professionnelle concernée :

- **CP** : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie appropriées ;

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planifier son travail en fonction du contexte et dans le temps imparti</li> <li>-Identifier le lieu (et les différents supports) à entretenir</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-La planification du travail selon le contexte et le temps imparti</li> <li>-L'identification des différents supports à entretenir en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail (carrelage, bois, vinyle, verre, métal, ...) et l'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : kitchenette, escaliers, sanitaires, couloirs...</li> </ul>                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ranger les pièces et les objets avant l'entretien</li> <li>-Identifier l'emplacement des objets, matériel...à déplacer en vue de la remise en ordre ultérieure à l'entretien</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur...)</li> <li>-Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sélectionner et préparer le matériel et les produits mis à disposition</li> <li>-Appliquer les règles de dilution des produits d'entretien si nécessaire</li> <li>-Utiliser adéquatement les produits/matériel d'entretien</li> <li>-Effectuer l'entretien du local</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le matériel d'entretien : types, caractéristiques, règles d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• matériel usuel d'entretien</li> <li>• matériel spécifique (escabeaux...)</li> </ul> </li> <li>-Les produits d'entretien : types (par exemple prêts à l'emploi - lingette imprégnée...), caractéristiques, règles d'utilisation, dangerosité et précautions d'usage (pour le travailleur et/ou l'environnement), règles de dilution, étiquetage spécifique, pictogrammes</li> </ul> |

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p>des produits d'entretien, les interactions dangereuses à proscrire</p> <p>...</p> <p>-Les lieux, équipements, supports et objets à entretenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sanitaires, le mobilier, les sols, les plafonds, la kitchenette...</li> <li>• Le mobilier, les fauteuils, les tables de nuits, les portes...</li> <li>• Les points de contact (clenches, interrupteurs, rampes, boutons d'appel d'ascenseur...)</li> <li>• Les surfaces vitrées, les miroirs, ....</li> <li>• Les objets de décoration</li> <li>• ...</li> </ul> <p>-Les techniques d'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• respect du code couleur de l'institution</li> <li>• vitres, châssis, sols, tapis, portes, sanitaires...</li> <li>• quantité d'eau nécessaire</li> <li>• dosage adapté des produits d'entretien</li> <li>• logique d'entretien (du plus propre au plus sale, du haut vers le bas...) adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> <p>-Les types et degrés de salissures : identification et implication dans le travail</p> <p>-Les interactions entre les matériaux et les produits utilisés : utilisation de certains produits sur du parquet, de la pierre bleue, les matériaux poreux...</p> <p>-Les alternatives aux manques de produits et de matériels</p> <p>-Les alternatives durables (bicarbonate de soude, vinaigre...) et/ou saines et/ou économiques et leurs règles d'utilisation</p> |
| <p>-Remettre en ordre/réorganiser le local/les objets...selon l'agencement initial (et supprimer l'éventuel support numérique utilisé)<sup>2</sup></p> | <p>-L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</p> <p>-Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

<sup>2</sup> Photo prise préalablement à l'entretien effectif.

## Partie 2 | PROFIL FORMATION | AGENT/TE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Trier, entretenir et ranger les produits et le matériel d'entretien</p> <p>-Signaler les besoins en matière de matériel, et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure...</p>                                 | <p>-Les règles de conservation et de stockage/rangement des produits</p> <p>-L'entretien courant du matériel et son rangement</p> <p>-Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout...</p> <p>-Les signes d'usure et les dysfonctionnements courants + exemples de procédure pour les signaler.</p>                                                                                  |
| Principes et règles professionnels                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>-Appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène spécifique à la fonction</li> </ul> | <p>-Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</p> <p>-Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</p> <p>-Les règles d'hygiène (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...)</p>                                                                                                                           |
| <p>-Appliquer les règles de sécurité spécifiques à la fonction (port des EPI...)</p> <p>-Repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</p>                            | <p>-Les règles de sécurité adaptées à la fonction et aux tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personnelles : les EPI spécifiques aux tâches réalisées (port des vêtements professionnels, ....)</li> <li>• à l'égard des produits utilisés : notices, étiquetage et pictogramme des produits, ...</li> <li>• à l'égard du matériel utilisé</li> <li>• .... (EPC, etc.)</li> </ul> |
| <p>-Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention.</p>   | <p>-Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel...</p>                                                                                                                                                                                   |
| <p>-Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets</p>                                                      | <p>-Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets : tri sélectif et évacuation des déchets... adaptés à la fonction et aux tâches</p> <p>-Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement</p>                                                                                                                      |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

#### Tâche :

- Effectuer l'entretien habituel d'un local

#### Éléments fournis au candidat :

- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI et/ou EPC

#### Temps de réalisation :

- ½ H

#### Mise en situation :

- Mise en situation réelle ou reconstituée (en centre de formation, en école...)

### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve ne pouvant pas être communiqués au candidat :**

- Le candidat doit entretenir et ranger matériel et produits. Cela ne lui est pas explicitement signifié dans la tâche car le rangement fait partie du travail d'entretien.
- Mettre à disposition du candidat du matériel et des produits d'entretien sans lui donner d'indications quant aux produits et matériels à utiliser : le candidat doit connaître la concordance entre le produit à utiliser et le matériau à entretenir et il doit sélectionner lui-même son matériel.
- Le local à entretenir comporte :
  - des surfaces diverses dont des surfaces vitrées et des matériaux de recouvrement différents (bois, inox, pierre bleue, cuir...), du mobilier et divers objets du quotidien dont certains plus fragiles.
  - 2 types de souillure nécessitant l'usage d'un produit spécifique : une tache de graisse et une trace de marqueur indélébile
- Techniques requises :
  - Un dépoussiérage et un entretien humides du sol (au minimum 8m<sup>2</sup>)
  - L'entretien humide d'une paroi verticale (au minimum 2m<sup>2</sup>) nécessitant d'utiliser la technique « du bas vers le haut » pour éviter des traces (porte, mur peint...)
  - L'élimination de déchets dans le respect du tri sélectif
- Le représentant de l'OEF peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien demandé.
- L'entretien ne nécessite pas de déplacer des objets encombrants et/ou lourds.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

#### Autonomie :

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Le rangement est effectué<sup>3</sup>.
- Le local est entretenu.
- Le matériel est entretenu et les produits d'entretien sont rangés.

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer.
- La technique utilisée respecte la logique d'entretien du local et des surfaces.
- L'organisation des tâches est efficiente.

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets.
- Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées.
- Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées.

### Critères d'évaluation 4 : Communication

- Indicateur globalisant :  
Néant.

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA.

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Matériel d'entretien
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI et éventuel EPC

<sup>3</sup> Le rangement concerne notamment le local, le matériel et les produits.

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité <sup>4</sup>**Compétences professionnelles concernées :**

- **CP** : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie appropriées ;
- **CP** : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique ;
- **CP** : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des bénéficiaires

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                   | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Identifier les lieux à entretenir                                                                                                                                                                          | -L'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : escaliers, couloirs, sanitaires (WC et lavabo), locaux divers (classes, kitchenette, salle de réunion, cuisine, chambres...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| -Prendre connaissance et exécuter la fiche de travail préparée par son responsable ; en cas de doute, se référer à son supérieur hiérarchique                                                               | -La fiche de travail : modalités, supports, priorités, planification, gestion, temps imparti...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| -Planifier son travail en fonction de la fiche de travail, en tenant compte toutefois des imprévus, des demandes de l'institution, des priorités                                                            | -La priorisation des tâches pour la prestation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| -Tenir compte de l'organisation de la collectivité, de la vie des bénéficiaires...                                                                                                                          | -Le respect de l'espace privé, de l'espace de vie, caractéristiques des occupants (enfants, adultes, personnes handicapées, visiteurs...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| -Adapter sa pratique aux lieux et aux spécificités de la collectivité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieux/équipements</li> <li>• Produits</li> <li>• Matériel</li> <li>• Techniques</li> </ul> | <p>-Les spécificités selon le lieu de travail : les techniques, les produits, le matériel et petit matériel... spécifiques à l'entretien en collectivités et les autres spécificités (accès, mobilité...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lieux/équipements/supports et objets à entretenir : selon la fiche de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>-espaces communs (hall d'entrée, salle de réunion, couloirs...)</li> <li>-toilettes de collectivité (homme, femme...)</li> <li>-salle de bain/douche commune</li> <li>-réfectoires</li> <li>-vestiaires</li> <li>- ...</li> </ul> </li> <li>• Les produits d'entretien : types (par exemple prêts à l'emploi - lingette</li> </ul> |

<sup>4</sup> Cela correspond aux institutions (école, crèche, institutions diverses...) exceptés les milieux de soins

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>imprégnée, préparés par la centrale de dilution...), caractéristiques, règles d'utilisation, dangerosité et précautions d'usage (pour le travailleur et/ou l'environnement), règles de dilution, étiquetage spécifique, pictogrammes des produits d'entretien dont les biocides, ....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le matériel d'entretien : types, caractéristiques, règles d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>-matériel usuel d'entretien :</li> <li>- matériel spécifique (chariot d'entretien)</li> <li>-engins mécanisés légers d'entretien (autolaveuse, monobrosse...)</li> </ul> </li> <li>Les techniques d'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>-respect du code couleur de l'institution</li> <li>-vitres, châssis, sols, tapis, portes, sanitaires...</li> <li>-quantité d'eau nécessaire</li> <li>-dosage adapté des produits d'entretien</li> <li>-logique d'entretien (du plus propre au plus sale, du haut vers le bas...) adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>-Ranger les pièces et les objets avant l'entretien</p> <p>-Identifier l'emplacement des objets, matériel...à déplacer en vue de la remise en ordre ultérieure à l'entretien.</p> <p>-Déplacer les objets encombrants nécessaires pour l'entretien, avec les techniques de manutention appropriées et dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie</p>                                                                                                                                                                      | <p>-L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</p> <p>-Les types d'objets à déplacer selon le type d'entretien à réaliser</p> <p>-Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>-Effectuer l'entretien quotidien selon la fiche de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser le matériel d'entretien spécifique à une collectivité</li> <li>Prendre connaissance et appliquer les règles et les procédures d'utilisation des produits et machines</li> <li>Vérifier l'état de la machine et son bon fonctionnement</li> </ul> <p>-En cas de problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les éventuels dangers du dysfonctionnement et sécuriser l'environnement</li> </ul> | <p>-Les techniques, produits et matériel d'entretien, notamment ceux spécifiques aux collectivités : cf. supra</p> <p>-Les engins mécanisés légers d'entretien : fiches techniques et fiches de données de sécurité/mode d'emploi des machines, éléments de vérification, ...</p> <p>-Les dysfonctionnements courants : machine défaillante... (dangerosité...) et la terminologie pour désigner ces dysfonctionnements courants</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler, le plus rapidement possible selon le degré de dangerosité, à la personne responsable, le problème détecté</li> </ul> <p>-Assurer la maintenance de 1er niveau des machines, outils, matériel</p> <p>-Distinguer l'entretien quotidien des moments d'entretien plus spécifiques ; le cas échéant, dans les limites de sa fonction et conformément à sa fiche de travail, effectuer ces entretiens plus spécifiques.</p> <p>-Participer à la traçabilité de l'entretien effectué ou remplir le document relatif à la traçabilité de l'entretien</p>                                                        | <p>-La maintenance de 1<sup>er</sup> niveau des machines, outils, matériel</p> <p>-Le plan d'entretien des locaux : quotidien, hebdomadaire, mensuel, sortie de l'utilisateur... Distinction entre entretien quotidien et moments spécifiques. Distinction entre entretien spécifique lié à la fonction et entretien spécifique confié à des partenaires externes (présence de nuisibles, etc.)</p> <p>-Les moyens de communication du travail effectué : document papier, informatique... (moyens de reporting)</p>             |
| <p>-Remettre en ordre/réorganiser le local/les objets...selon l'agencement initial (et supprimer l'éventuel support numérique utilisé)<sup>5</sup></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>-L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</p> <p>-Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</p>                                                                                                                                                                                                                |
| <p>-Trier, entretenir et ranger les produits et le matériel d'entretien</p> <p>-Signaler les besoins en matière de matériel et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure... au responsable ou à toute personne qui prend en charge ces problèmes ; relayer toute observation ou information pertinente pour assurer le bon déroulé de sa prestation<sup>6</sup></p> <p>-Remplacer les consommables si nécessaire (liquide lave-mains par exemple)</p> <p>-Approvisionner et organiser son chariot d'entretien (matériel, produits, consommables...)</p> <p>-Effectuer les commandes si nécessaire (ou prévues selon procédures de l'institution)</p> | <p>-Le plan de rangement au sein de l'institution</p> <p>-Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout... : la procédure de réapprovisionnement et de gestion des stocks en collectivité (procédures, outils, ...)</p> <p>-L'organigramme du service d'entretien</p> <p>-Les outils de communication et supports de suivi : papier, numériques, téléphone...</p> <p>-Les normes de qualité de la collectivité</p> <p>-Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</p> |

<sup>5</sup> Photo prise préalablement à l'entretien effectif.

<sup>6</sup> Par exemple : signaler une nouvelle défectuosité du sol constatée lors de la prestation



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Adapter sa pratique à la présence des bénéficiaires et de l'éventuel entourage, de l'équipe pluridisciplinaire...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -Les intervenants autour de l'agent d'entretien : bénéficiaires et éventuel entourage, l'équipe pluridisciplinaire, l'équipe technique...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| -Transmettre les éventuelles informations relatives à la vie des bénéficiaires à son responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -La communication verbale et non verbale<br>-Le devoir de discrétion et les règles de déontologie applicables au métier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Principes et règles professionnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>-Appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène et les règles sanitaires en vigueur</li> <li>• les procédures d'entretien du matériel, spécifiques à l'institution</li> </ul> <p>-Identifier l'organisation de l'institution et son implication pour sa fonction</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>-Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</p> <p>-Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</p> <p>-Les règles d'hygiène personnelle (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...)</p> <p>-Les règles d'hygiène professionnelle spécifiques aux collectivités</p> <p>-L'entretien du matériel</p> <p>-Les organes établissant les procédures : le CPPT, ...</p> <p>-Le règlement d'ordre intérieur (ROI), le Règlement du travail</p> <p>-Les droits et devoirs des employeurs et des travailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie et sécurité</li> <li>• L'analyse de risques</li> <li>• Situations exemplatives : grève des bus, enfant malade...</li> </ul>                                                                                                             |
| <p>-Appliquer les règles de sécurité du code du bien-être au travail</p> <p>-Appliquer les règles de sécurité pour l'utilisateur, pour autrui, pour soi-même (port des EPI, EPC...) ainsi que les consignes de sécurité spécifiques lors de l'utilisation/stockage du matériel/des machines/des produits... y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</li> <li>• examiner et respecter les consignes, notices d'utilisation/d'emploi, étiquetage (pictogrammes...)</li> </ul> <p>-Respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'institution ; intervenir adéquatement en cas de danger et/ou d'accident et/ou d'incident</p> | <p>-Le Code du bien-être au travail : notions de sécurité</p> <p>-Les règles et moyens de sécurité personnelle et collective adaptés à la fonction et aux tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les EPI et EPC spécifiques aux tâches réalisées (port des vêtements professionnels...)</li> <li>• à l'égard des produits utilisés : notices, étiquetage et pictogramme des produits à l'égard du matériel/des machines/ des équipements : normes de constructeurs, notices d'utilisation....</li> <li>• à l'égard de l'utilisateur, de l'accompagnant, d'autrui, de soi-même</li> </ul> <p>Exemples : fermeture des portes, des fenêtres, remise en place du mobilier, des objets déplacés, triangle sol mouillé...</p> <p>-Le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise, du lieu de travail : prise de connaissance, grands principes, pictogrammes...</p> |

## Partie 2 | PROFIL FORMATION | AGENT/TE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                | -Les procédures internes d'intervention en cas d'accident/incident : principes élémentaires (veiller à la sécurité, appeler les secours, numéros d'appel d'urgence...)                                                                                                                                                                                                                             |
| -Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention. | -Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel...                                                                                                                                                                                          |
| -Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets                                                    | -Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets : tri sélectif et évacuation des déchets, utilisation rationnelle de l'eau, de l'énergie... adaptés à la fonction et aux tâches, dans le respect des us et coutumes adaptées au fonctionnement de l'institution<br>-Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement |
| La communication avec le BS et/ou son entourage                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| -Communiquer avec les usagers/BS et/ou son entourage de façon appropriée<br>-Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques, d'âge et de sexe...                           | -Les règles de savoir-vivre<br>-L'approche relationnelle des usagers/BS et/ou de son entourage appliquée à la fonction<br>-La diversité des publics rencontrés et les aptitudes professionnelles à développer : usager/BS et/ou son entourage d'origines étrangères, de confessions différentes, d'orientations différentes...                                                                     |
| -Respecter les règles de déontologie applicables au métier<br>-Respecter le devoir de discrétion/de confidentialité                                                                                            | -Les règles déontologiques applicables au métier : non-jugement, respect mutuel, devoir de discrétion, vie privée et confidentialité, valeurs, convictions religieuses, philosophiques, politiques...<br>-La notion de devoir de discrétion                                                                                                                                                        |
| Vie professionnelle en développement et législation spécifique                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| -Appliquer le RGPD, le ROI, les horaires et le temps de travail<br>-Gérer son temps selon les priorités, son stress et ses émotions                                                                            | -Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI)<br>-Le lien entre le RGPD et l'exercice du métier<br>-La gestion du temps de travail, des priorités, du stress, des émotions ... dans le cadre de l'intervention                                                                                                                                                                                             |
| -Collaborer et communiquer avec les autres membres du personnel                                                                                                                                                | -Le travail en équipe<br>-Les procédures mises en place par l'entreprise (numérique, papier, téléphone...)<br>-Les moyens de communication : appel téléphonique, courriel, messages...                                                                                                                                                                                                             |
| -Prendre part aux formations liées à l'évolution du métier et identifier ses besoins de                                                                                                                        | -Le plan de formation continue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | AGENT/TE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| développement professionnel (seul ou avec l'aide du responsable si nécessaire)                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |
| - Compléter les supports de suivi (fiche à remplir/formulaire papier/tablette) afin d'assurer le suivi spécifique de l'entretien en collectivités<br>- Utiliser le langage professionnel lié à la fonction | - Les normes de qualité de l'entreprise<br>- Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...<br><br>- Le langage professionnel lié à la fonction |
| - Rester dans les limites de ses fonctions et, en cas de doute, informer son responsable                                                                                                                   | - Les limites de sa fonction                                                                                                                                                             |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### Informations communiquées au candidat

#### Tâche :

- Effectuer l'entretien habituel d'espaces d'une collectivité <sup>7</sup>

#### Éléments fournis au candidat :

- La fiche de travail précisant les tâches à effectuer
- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI, EPC

#### Temps de réalisation :

- Maximum 2H.

#### Mise en situation :

- Mise en situation réelle (crèche...) ou situation reconstituée (en centre de formation, en école...)

### Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve ne pouvant pas être communiqués au candidat :

- Le candidat doit entretenir et ranger matériel et produit. Cela ne lui est pas explicitement signifié dans la tâche car le rangement fait partie du travail d'entretien.
- 3 espaces à entretenir :
  - un couloir et/ou lieu de passage de minimum 10m<sup>2</sup> (ce qui implique : signaux de danger, entretien par moitié...)
  - un local (classe, bureau de min. 10 m<sup>2</sup>...) avec désordre/encombrement organisé
  - un bloc sanitaire comportant un lavabo et un WC/un urinoir...
- Techniques requises :
  - Dépoussiérage et entretien humides du sol
  - Utilisation obligatoire de la monobrosse (pour lustrer)
  - Entretien d'une surface vitrée au choix (porte vitrée, miroir, fenêtre, paroi de douche...)
  - Entretien d'un sanitaire avec détartrage obligatoire
  - Elimination des déchets dans le respect du tri sélectif (vidange poubelle du WC !)

<sup>7</sup> Voir éléments de complexité (local, couloir, bloc sanitaire)

- ◆ Réapprovisionnement des consommables (distributeurs...) selon fiche de travail
- Les bénéficiaires de la collectivité sont absents du bloc sanitaire et du local à entretenir (classe, bureau...)
- Le représentant de l'OEF peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien demandé.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

#### Autonomie :

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions.

### CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

#### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Le rangement est effectué<sup>8</sup>.
- Les opérations de maintenance sont réalisées<sup>9</sup>.
- Les espaces de collectivité sont entretenus.

#### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer.
- La technique utilisée respecte la logique d'entretien.
- L'organisation des tâches est efficiente.

#### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets.
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
- Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées.

#### Critères d'évaluation 4 : Communication

- Indicateur globalisant :  
Néant.

#### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA.

### PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Matériel d'entretien dont monobrosse
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI, EPC

<sup>8</sup> Le rangement concerne notamment le local, le matériel et les produits.

<sup>9</sup> Par opérations de maintenance, on entend : entretenir la monobrosse et le chariot, reconditionner ce dernier, approvisionner la collectivité en consommables, etc.

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

UAA : Effectuer l'entretien en milieux de soins<sup>10</sup>**Compétences professionnelles concernées :**

- Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées
- Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique
- Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/bénéficiaires

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                     | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Identifier les lieux à entretenir                                                                                                                                                                            | -L'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : sanitaires du personnel, des visiteurs (WC et lavabo), kitchenettes, salle de réunion, chambres des BS/usagers, locaux plus spécifiques tels que utility sale, utility propre, salle d'endoscopie, blocs opératoires, salles d'accouchement...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| -Adapter sa pratique aux lieux et aux spécificités des milieux de soins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieux/équipements</li> <li>• Produits</li> <li>• Matériel</li> <li>• Techniques</li> </ul> | <p>-Les spécificités selon le lieu de travail : les techniques, produits (biocides), matériel et petit matériel... spécifiques à l'entretien en milieux de soins et les autres spécificités (accès, mobilité...)</p> <p>-Les lieux/équipements /supports et objets à entretenir : selon la fiche de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les sanitaires (salles de bain/douches communes, toilettes homme/femme), réfectoire, vestiaires, les sols, les plafonds en hôpital, en MRS...</li> <li>• le mobilier, le fauteuil, la table de nuit, table à manger, la salle de douche...des chambres des BS/usagers...</li> <li>• les locaux plus spécifiques aux milieux de soins</li> <li>• les espaces communs</li> </ul> <p>-Les produits d'entretien : cf. UAA 2</p> <p>-Le matériel d'entretien : cf. UAA 2</p> <p>-Les techniques d'entretien : spécificités des milieux de soins (interdiction d'aspirateur...)</p> |

<sup>10</sup> Cela comprend entre autres les hôpitaux, les MRS...

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Tenir compte de l'organisation de l'institution, de la vie des bénéficiaires...</p> <p>-Ranger les pièces et objets avant l'entretien</p> <p>-Effectuer l'entretien quotidien selon la fiche de travail</p> <p>-Signaler les besoins en matière de matériel et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure... au responsable ou à toute personne qui prend en charge ces problèmes ; relayer toute observation ou information pertinente pour assurer le bon déroulé de sa prestation<sup>11</sup></p> | <p>-La gestion de son travail en fonction de l'institution (soin en cours, présence du médecin, de l'infirmier, de visiteurs...)</p> <p>-Les types d'objets à déplacer selon le type d'entretien à réaliser (pied à perfusion, sac à urine ...)</p> <p>-Les règles de conservation et de stockage des produits en milieux de soins</p> <p>-L'entretien courant du matériel en milieux de soins</p> <p>-Le plan de rangement au sein de l'institution</p> <p>-Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout... : la procédure de réapprovisionnement en milieux de soins</p> <p>-Les outils de communication et supports de suivi : papier, numériques, téléphone...</p> <p>-Les normes de qualité en milieux de soins</p> <p>-Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</p> <p>-L'organigramme du service d'entretien</p> |
| <p>-Transmettre les éventuelles informations relatives à la vie des usagers/bénéficiaires (soin en cours chez BS/usager...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>-Le devoir de discrétion et les règles de déontologie applicables au métier, en lien avec la continuité des soins</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Principes et règles professionnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>-Appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle, ainsi que les règles sanitaires, spécifiques aux milieux de soins</li> <li>• les procédures d'entretien du matériel d'entretien spécifique à l'institution/aux lieux de soins</li> </ul>                                                                                          | <p>-Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</p> <p>-Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</p> <p>-Les règles d'hygiène personnelle (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...) et les règles d'hygiène professionnelle spécifiques aux lieux de soins</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

<sup>11</sup> Par exemple : signaler une nouvelle défectuosité du sol constatée lors de la prestation

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Identifier l'organisation de l'institution et son implication pour sa fonction</p> <p>-Participer à la lutte contre les infections</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>-L'entretien du matériel d'entretien spécifique aux lieux de soins</p> <p>-Les organes établissant les procédures : le Comité d'hygiène hospitalière, le CPPT, ...</p> <p>-Les règles de prévention des infections spécifiques à l'agent d'entretien en milieux de soins</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>-Appliquer les règles de sécurité du code du bien-être au travail</p> <p>-Appliquer les règles de sécurité pour l'utilisateur, pour autrui, pour soi-même (port des EPI, EPC...) ainsi que les consignes de sécurité spécifiques lors de l'utilisation/stockage du matériel/des machines/des produits... y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</li> <li>examiner et respecter les consignes, notices d'utilisation/d'emploi, étiquetage (pictogrammes...)</li> </ul> <p>-Respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'institution ; intervenir adéquatement en cas de danger et/ou d'accident et/ou d'incident</p> | <p>-Le Code du bien-être au travail : notions de sécurité</p> <p>-Les règles et moyens de sécurité personnelle et collective adaptés à la fonction et aux tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les EPI et EPC spécifiques aux travaux réalisés (port des vêtements professionnels, balisage de la zone de travail...)</li> <li>à l'égard du matériel</li> <li>à l'égard des produits utilisés : notices, étiquetage et pictogramme des produits à l'égard du matériel/des machines/ des équipements : normes de constructeurs, notices d'utilisation....</li> <li>à l'égard de l'utilisateur, de l'accompagnant, d'autrui, de soi-même, du BS</li> <li>adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> <p>-Le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise, du lieu de travail : prise de connaissance, grands principes, pictogrammes...</p> <p>-Les procédures internes d'intervention en cas d'accident/incident : principes élémentaires (veiller à la sécurité, appeler les secours, numéros d'appel d'urgence...)</p> |
| <p>-Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>-Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>-Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets, y compris les déchets souillés et/ou contaminés</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>-Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets, y compris les déchets souillés et/ou contaminés : tri sélectif et évacuation des déchets, utilisation rationnelle de l'eau, de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Partie 2 | PROFIL FORMATION | AGENT/TE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      | l'énergie... adaptés à la fonction et aux tâches,<br>dans le respect des us et coutumes adaptées<br>au fonctionnement de l'institution<br>-Les législations/les directives en matière de<br>protection de l'environnement                                                                                                                        |
| La communication avec le BS et/ou son entourage                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| -Communiquer avec les usagers/BS et/ou son<br>entourage de façon appropriée<br>-Respecter les différences de culture, de<br>convictions religieuses et philosophiques, d'âge<br>et de sexe...                        | -Les règles de savoir-vivre<br>-L'approche relationnelle des usagers/BS<br>et/ou de son entourage appliquée à la<br>fonction<br>-La diversité des publics rencontrés et les<br>aptitudes professionnelles à développer :<br>usager/BS et/ou son entourage d'origines<br>étrangères, de confessions différentes,<br>d'orientations différentes... |
| -Respecter les règles de déontologie applicables<br>au métier<br>-Respecter le devoir de discrétion/de<br>confidentialité                                                                                            | -Les règles déontologiques applicables au<br>métier : non-jugement, respect mutuel, devoir<br>de discrétion, vie privée et confidentialité,<br>valeurs, convictions religieuses,<br>philosophiques, politiques...<br>-La notion de devoir de discrétion                                                                                          |
| Vie professionnelle en développement et législation spécifique (cfr.supra)                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| -Appliquer le RGPD, le ROI, les horaires et le<br>temps de travail<br>-Gérer son temps selon les priorités, son stress<br>et ses émotions                                                                            | -Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI)<br>-Le lien entre le RGPD et l'exercice du métier<br>-La gestion du temps de travail, des priorités,<br>du stress, des émotions ... dans le cadre de<br>l'intervention                                                                                                                                     |
| -Collaborer et communiquer avec les autres<br>membres du personnel                                                                                                                                                   | -Le travail en équipe<br>-Les procédures mises en place par<br>l'entreprise (numérique, papier, téléphone...)<br>-Les moyens de communication : appel<br>téléphonique, courriel, messages...                                                                                                                                                     |
| -Prendre part aux formations liées à l'évolution<br>du métier et identifier ses besoins de<br>développement professionnel (seul ou avec<br>l'aide du responsable si nécessaire)                                      | -Le plan de formation continue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| -Compléter les supports de suivi (fiche à<br>remplir/formulaire papier/tablette) afin<br>d'assurer le suivi spécifique de l'entretien en<br>milieux de soins<br>-Utiliser le langage professionnel lié à la fonction | -Les normes de qualité en milieux de soins<br>-Les points de contrôle systématique : prise<br>électrique, qualité du revêtement de sol...<br>-Le langage professionnel lié à l'entretien en<br>milieux de soins                                                                                                                                  |



## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

#### Tâche :

Effectuer l'entretien quotidien d'une chambre en unité de soins avec BS présent dans le lit

#### Éléments fournis au candidat :

- La fiche de travail reprenant les tâches à effectuer
- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI, EPC

#### Temps de réalisation :

- Maximum 2H

#### Mise en situation :

Mise en situation réelle (hôpital, MRS) ou situation reconstituée (en centre de formation, en école...)

#### Autonomie :

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions.

### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve**

- Une chambre contenant au moins :
  - un lit médicalisé occupée par un BS, un fauteuil, une table de lit, une table pour manger, une chaise, une télévision et un bloc sanitaire
  - des objets divers à remettre à portée du BS : télécommande TV, sonnette, si possible lunette, appareil auditif, tribune de marche...
  - un vase avec des fleurs et/ou des appareils médicaux (thermomètre, tensiomètre, masque d'aérosol...)
  - un bloc sanitaire

- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### **Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat**

Indicateurs globalisants :

- Le rangement est effectué<sup>12</sup>.
- La chambre est entretenue.
- Les opérations de maintenance sont réalisées<sup>13</sup>.

### **Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche**

Indicateurs globalisants :

- Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer.
- La technique utilisée respecte la logique d'entretien.

<sup>12</sup> Le rangement concerne notamment le chambre, son mobilier, les objets à disposition du BS, le matériel et les produits.

<sup>13</sup> Par opérations de maintenance, on entend : entretenir le chariot, reconditionner ce dernier, approvisionner en consommables, etc.

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | AGENT/TE D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

- L'organisation des tâches est efficiente.

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets.  
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
- Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées.
- Les règles de déontologie sont respectées.

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateur globalisant :

- L'apprenant applique les règles de politesse et de savoir-vivre

Seuil de réussite

Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA.

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Matériel d'entretien
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI, EPC

**Annexe (tableau de toutes les UAA) de la grappe des soins.****TABLEAU RÉCAPITULATIF DES UAA DE LA GRAPPE « SOINS AUX PERSONNES ET ASSISTANCE AUX SOINS »**

| UAA                                                                                                                                                                                   | Profil | Agent d'entretien en milieux de soins | Assistant logistique Milieux de soins et collectivités | Brancardier | Aide-soignant |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| Effectuer l'entretien habituel d'un local                                                                                                                                             |        | X                                     | X                                                      |             |               |
| Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité                                                                                                                              |        | X                                     |                                                        |             |               |
| Effectuer l'entretien en milieux de soins                                                                                                                                             |        | X                                     |                                                        |             |               |
| Soutenir l'équipe pour les repas, collations et activités                                                                                                                             |        |                                       | X                                                      |             |               |
| Soutenir l'équipe pour la gestion des stocks et certaines tâches administratives et logistiques                                                                                       |        |                                       | X                                                      |             |               |
| Effectuer l'entretien du linge des bénéficiaires                                                                                                                                      |        |                                       | X                                                      |             |               |
| Préparer le BS et effectuer son transport entre différents services (médicotechniques, blocs opératoires, unités de soins, services de consultations...)                              |        |                                       |                                                        | X           |               |
| Administrer les 1ers secours                                                                                                                                                          |        |                                       |                                                        |             | X             |
| Construire son projet professionnel d'aide-soignant                                                                                                                                   |        |                                       |                                                        |             | X             |
| Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale |        |                                       |                                                        |             | X             |
| Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale  |        |                                       |                                                        |             | X             |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | AGENT/TE D’ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

|                                                                         |  |  |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
| Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif |  |  |  | X |
| Préciser son projet professionnel d’Aide-soignant en fin de formation   |  |  |  | X |

Lorsque l’UAA est commune à plusieurs profils, la croix sur fond gris indique le profil de référence où l’UAA est écrite dans son intégralité.



Profil métier | formation

# AIDE-SOIGNANT/ AIDE-SOIGNANTE

ZORGKUNDIGE • NL  
PFLEGEHELPER • DE  
HEALTHCARE ASSISTANT • EN

Grappe de métiers

Soins aux personnes et assistance aux soins

SOIN ASSIS PERSONNELLE-aid.soig-V03-2026

SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne en cours

Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026

Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 17/04/2028, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

Les opérateurs ayant un avis de conformité sur la version précédente de ce profil doivent, dans le respect de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, obtenir un avis de conformité sur la présente version avant le 17/04/2028 (date de fin du délai fixé par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2° de l'Accord de coopération SFMQ).

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épïcène dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019 ;
- de l'étude préliminaire en lien avec le domaine des soins et de l'assistance aux soins des personnes approuvée par la ChaM en date du 17/01/2020.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluables listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

## Table des matières

### Aide-soignant

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Approbation par les parties à l'accord .....</b>                                                       | <b>2</b>  |
| <b>Délai de mise en œuvre.....</b>                                                                        | <b>2</b>  |
| <b>Préambule.....</b>                                                                                     | <b>3</b>  |
| <b>Profil métier .....</b>                                                                                | <b>6</b>  |
| <b>Grappe de métiers .....</b>                                                                            | <b>7</b>  |
| Présentation schématique .....                                                                            | 7         |
| Mobilité professionnelle .....                                                                            | 8         |
| <b>Référentiel métier.....</b>                                                                            | <b>9</b>  |
| Missions, productions ou services attendus .....                                                          | 9         |
| Code ROME V3 .....                                                                                        | 9         |
| Appellations synonymes .....                                                                              | 9         |
| Traductions.....                                                                                          | 9         |
| Contexte de travail .....                                                                                 | 9         |
| Conditions d'exercice du métier .....                                                                     | 9         |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....                                                           | 11        |
| Autonomie et responsabilité .....                                                                         | 11        |
| Conditions d'accès et législations applicables .....                                                      | 11        |
| Conditions d'accès .....                                                                                  | 11        |
| Législations .....                                                                                        | 11        |
| Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques .....                                             | 12        |
| Atouts pour l'accès à l'emploi.....                                                                       | 12        |
| <b>Référentiel de compétences professionnelles .....</b>                                                  | <b>13</b> |
| Activités clés (AC) .....                                                                                 | 13        |
| <i>Observer et rapporter tous les changements pour assurer la continuité et la qualité des soins.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Effectuer des activités infirmières déléguées .....</i>                                                | <i>13</i> |
| <i>Effectuer des activités liées au soin en favorisant l'autonomie du BS.....</i>                         | <i>15</i> |
| <i>Participer au soutien psychosocial des bénéficiaires de soins et de leurs proches.....</i>             | <i>16</i> |
| <i>Effectuer des tâches administratives pour le bon fonctionnement du service .....</i>                   | <i>17</i> |
| <i>Effectuer des tâches logistiques .....</i>                                                             | <i>17</i> |



|                                                                                                                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Compétences professionnelles (CP).....                                                                                                                                                             | 18        |
| Articulation entre AC et CP .....                                                                                                                                                                  | 18        |
| <b>Glossaire technique .....</b>                                                                                                                                                                   | <b>20</b> |
| <b>Profil formation .....</b>                                                                                                                                                                      | <b>22</b> |
| <b>Introduction .....</b>                                                                                                                                                                          | <b>23</b> |
| Prérequis pour l'accès à la formation .....                                                                                                                                                        | 23        |
| Néant. ....                                                                                                                                                                                        | 23        |
| Synthèse des UAA constitutives du profil .....                                                                                                                                                     | 23        |
| Organisation des UAA .....                                                                                                                                                                         | 23        |
| Autres informations .....                                                                                                                                                                          | 23        |
| <b>Articulation entre CP et UAA .....</b>                                                                                                                                                          | <b>24</b> |
| <b>Structuration des UAA .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>25</b> |
| <i>Construire son projet professionnel d'Aide-soignant .....</i>                                                                                                                                   | <i>25</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                                                                                                                        | 29        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                                                                                                                               | 30        |
| Profil d'équipement .....                                                                                                                                                                          | 30        |
| <i>Administrer les 1ers secours .....</i>                                                                                                                                                          | <i>31</i> |
| <i>Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale .....</i> | <i>44</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                                                                                                                        | 49        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                                                                                                                               | 50        |
| Profil d'équipement .....                                                                                                                                                                          | 51        |
| <i>Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale .....</i>           | <i>51</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                                                                                                                        | 56        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                                                                                                                               | 58        |
| Profil d'équipement .....                                                                                                                                                                          | 58        |
| <i>Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif.....</i>                                                                                                                | <i>59</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                                                                                                                        | 62        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                                                                                                                               | 64        |
| Profil d'équipement .....                                                                                                                                                                          | 65        |
| <i>Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation.....</i>                                                                                                                  | <i>65</i> |
| Contexte d'évaluation .....                                                                                                                                                                        | 68        |
| Cadre de référence d'évaluation.....                                                                                                                                                               | 69        |
| Profil d'équipement .....                                                                                                                                                                          | 70        |
| <b>Annexe .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>71</b> |



# AIDE-SOIGNANT / AIDE-SOIGNANTE

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers des soins aux personnes et assistance aux soins

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

## GRAPPE DE MÉTIERS

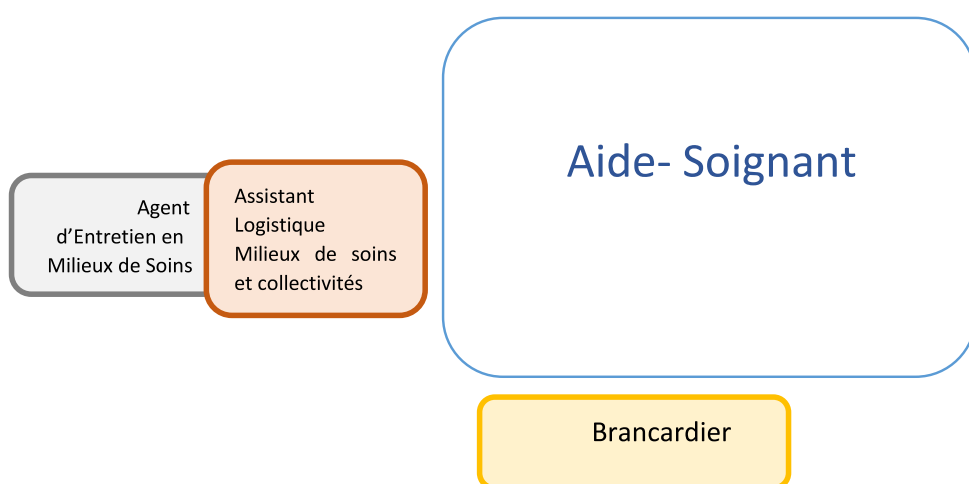
### Soins aux personnes et assistance aux soins

La grappe reprend les dénominations officielles des métiers qui la constituent. Ces dénominations couvrent tous les synonymes associés tels que mentionnés dans les référentiels de chacun des métiers.

#### PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE

La grappe des métiers « Soins aux personnes et assistance aux soins » comprend quatre métiers :

- Aide-soignant ;
- Assistant logistique Milieux de soins et Collectivités ;
- Brancardier ;
- Agent d'entretien en Milieux de soins.



- L'Ambulancier de Transport Non urgent de Patient (ATNUP) et le Secouriste-ambulancier en Aide Médicale Urgente (AMU) se trouvent dans une autre grappe, mais ont une UAA commune avec l'Aide-soignant
- L'infirmier Responsable en Soins Généraux (IRSG) et de l' Assistant en Soins Infirmiers (AeSI) dépendent actuellement de l'enseignement pour adultes et de l'enseignement supérieur.

Au-delà de l'aspect pédagogique, il est évident que les différents professionnels de cette grappe travaillent en collaboration sur le terrain professionnel.

Cette représentation graphique de la grappe des métiers des soins aux personnes et des métiers d'assistance aux soins dont les profils dépendent du SFMQ, a pour but de mettre en évidence visuellement les points communs entre les différents métiers de la grappe. Elle n'implique pas de

relations hiérarchiques entre les différents métiers représentés. De même, la surface attribuée à chaque métier a une visée qualitative et non quantitative. En conclusion, ce schéma est une aide à la compréhension de la grappe, et n'a pas d'autre visée.

Nous pouvons mettre en avant plusieurs activités communes entre ces différents métiers :

L'Ambulancier de transport non urgent de BS est lui aussi susceptible d'administrer les premiers secours en cas de nécessité (ATNUP : cfr. Grappe Métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité »).

Entre le Brancardier et l'Aide-soignant: effectuer le transport interne de bénéficiaires. L'Assistant logistique milieux de soins et collectivités peut aider l'équipe pour ces transferts. Quant à l'Ambulancier de transport non urgent, le transport de bénéficiaires est au cœur de son métier (transport externe).

Entre l'Aide-soignant et l'Assistant logistique milieux de soins et collectivités : effectuer des activités logistiques et administratives, centrées sur les soins aux bénéficiaires et/ou sur l'assistance aux soins.

Entre l'Agent d'entretien en milieux de soins et l'Assistant logistique milieux de soins et collectivités : effectuer l'entretien des locaux.

Le profil de l'Aide-soignant possède une UAA commune « Administrer les 1ers secours » avec le Secouriste ambulancier AMU et avec l'Ambulancier de transport non urgent de patients (ATNUP) ; ces deux profils sont dans la grappe des « Métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité »

Cette UAA « Administrer les 1ers soins » est écrite intégralement dans le profil de formation du Secouriste-ambulancier d'Aide Médicale l'AMU.

### MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

L'accès à ces différents métiers, tout comme la mobilité entre ceux-ci, s'obtient via une formation adéquate et via les certifications requises qui attestent que le travailleur maîtrise les compétences nécessaires à l'exercice de chaque métier.

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

L'Aide-soignant est « *une personne spécifiquement formée pour assister l'infirmier ou l'infirmière, sous son contrôle, en matière de soins, d'éducation et de logistique, dans le cadre des activités coordonnées par l'infirmier ou l'infirmière dans une équipe structurée* ».

L'Aide-soignant, sous le contrôle de l'infirmier, aide les bénéficiaires de soins<sup>1</sup> dans les activités de la vie quotidienne (AVQ<sup>2</sup>), soins de base et soins d'hygiène, soins délégués conformément à la législation en vigueur.

Il apporte un soutien psychosocial afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé, leur confort, leur bien-être, tout en encourageant au maximum le maintien et/ou le retour à l'autonomie. Il prend également en charge certaines tâches logistiques et administratives.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **J1501**

Domaine professionnel : **J15** Soins paramédicaux

Famille de métiers : **J** Santé

### APPELLATIONS SYNONYMES

Néant

### TRADUCTIONS

**NL** : Zorgkundige.

**DE** : Pflegehelfer

**EN** : Healthcare assistant.

### CONTEXTE DE TRAVAIL

#### *Conditions d'exercice du métier*

Le métier d'Aide-soignant offre la possibilité de travailler dans le secteur privé non marchand, le secteur privé marchand (commercial) et le secteur public, dans des environnements de travail très variés :

- Milieux de soins : hôpitaux généraux et universitaires, psychiatriques, hôpitaux mono-spécialisés ;

<sup>1</sup> Bénéficiaire de soins : au-delà des secteurs, terme qui désigne un patient, un résident, un client, un usager...

<sup>2</sup> AVQ : activités de la vie quotidienne

- Soins en résidence pour personnes âgées : maison de repos pour personnes âgées, maison de repos et de soins... ;
- Maisons de soins psychiatriques ;
- Soins à domicile ;
- Centres de jours ou de nuits ;
- Maisons médicales ;
- Centres pour personnes en situation de handicap.

Il peut travailler sous différents statuts (salarié, indépendant, indépendant complémentaire) dans une équipe structurée de soins infirmiers à domicile.

L'Aide-soignant est amené à travailler la semaine, les week-ends et les jours fériés. Les horaires de travail varient en fonction du milieu où ce dernier travaille : le jour, le soir, la nuit. Il peut être amené à travailler par roulement d'équipe (équipe du matin, de l'après-midi, du soir, et de nuit). Il peut également travailler en service coupé. Le professionnel peut être rappelé pour assurer une continuité des soins.

L'Aide-soignant porte la tenue réglementaire de l'institution.

L'Aide-soignant est soumis à différentes postures de travail dont la position debout prolongée.

Il est toujours en mouvement et assure de nombreux déplacements tant au sein d'une structure de soins/institution que dans le cadre d'une activité à domicile. L'Aide-soignant est amené à manipuler les bénéficiaires de soins (pour les aider à se lever, à se déplacer, à faire leur toilette...). Afin de préserver sa santé, il applique les techniques et utilise le matériel de manutention visant à éviter les troubles musculo-squelettiques, et ce d'autant plus dans l'exercice à domicile.

Son travail peut revêtir certains risques tels que des risques ionisants (curiethérapie, examens radiologiques...), des risques infectieux (prélèvement de matières humaines contaminées tels que sang, urines, selles, expectorations...), des risques d'allergie (au latex par exemple).

Il peut être confronté aux mauvaises odeurs, à la poussière...

La charge émotionnelle peut être importante en fonction de l'âge des bénéficiaires de soins, du contact régulier avec la maladie, la souffrance, la mort, la nécessité de faire face à des situations difficiles et répétitives...et savoir prendre du recul est nécessaire pour se protéger.

L'Aide-soignant travaille auprès de personnes malades, pouvant être contagieuses, de personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées, etc.), de personnes en fin de vie et de personnes décédées.

L'Aide-soignant peut être confronté à des bénéficiaires de soins désorientés et/ou agressifs.

L'Aide-soignant est amené à gérer plusieurs bénéficiaires de soins simultanément et à devoir intervenir dans des cas d'urgence, complexifiant les situations professionnelles ; ceci peut engendrer une charge cognitive plus importante nécessitant de faire preuve d'adaptation.

L'Aide-soignant est amené à travailler en présence d'animaux domestiques, sous réserve que sa sécurité soit assurée.

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

L'Aide-soignant travaille au sein d'une équipe structurée et se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail. Il assiste l'infirmier et il est intégré à l'équipe interdisciplinaire.

Dans cette relation d'équipe, il collabore également avec les métiers d'appui logistique tels que l'assistant en logistique, le brancardier, l'ambulancier, le service de nettoyage, les services hôteliers du milieu dans lequel il travaille.

La participation aux réunions d'équipe et aux formations continuées tout au long de la carrière et les échanges de bonne pratique lui permettent de développer ses compétences, de renforcer le collectif de travail et d'assurer la continuité, la qualité et la sécurité des soins en tenant compte des obligations légales.

Il est régulièrement en contact avec l'entourage du bénéficiaire de soins.

### *Autonomie et responsabilité*

L'Aide-soignant doit exercer son activité sous la supervision et le contrôle de l'infirmier, dans le cadre d'une équipe structurée. Après l'évaluation obligatoire de l'état du patient par l'Infirmier, l'Aide-soignant réalise son activité selon le plan de soins établi par l'infirmier, et en fonction des priorités. En situation de soins d'urgence, il réagit rapidement, avec calme et maîtrise de soi et contacte immédiatement l'infirmier.

L'A.R. du 12 janvier 2006, modifié par l'A.R. du 27/02/2019 fixe les activités infirmières qui peuvent être effectuées par des aides-soignants et les conditions dans lesquelles ceux-ci peuvent poser ces actes.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

Le métier d'Aide-soignant est une profession strictement réglementée au niveau fédéral. Pour accéder au métier, il faut être détenteur du diplôme requis, fixé par la loi du 10/05/2015 – Art.59 (Loi coordonnée relative à l'exercice des professions des soins de santé).

Pour pouvoir exercer en tant qu'Aide-soignant en toute légalité en Belgique, le professionnel doit disposer d'un enregistrement et d'un visa :

- L'enregistrement, délivré par les Communautés, certifie que la formation suivie donne accès à la profession et au droit de porter le titre d'Aide-soignant.
- Le visa, délivré par le SPF Santé Publique, apporte la preuve que la personne a l'autorisation d'exercer comme Aide-soignant.

Pour travailler dans le secteur des soins infirmiers à domicile, l'Aide-soignant doit disposer d'un numéro INAMI.

### *Législations*

Loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients.

Arrêté royal du 12 janvier 2006 (M.B. 03/02/2006) modifié par l'A.R. du 12/11/2009 (M.B. 08/12/2009), par l'A.R. du 23/02/2011 (M.B. 08/03/2011), par l'A.R. du 03/04/2013 (M.B.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** Aide-soignant

30/04/2013), A.R. du 18/04/2013 (M.B. 29/05/2013) et par l'A.R. 06/06/2018 (M.B. 21/06/2018) fixant les modalités d'enregistrement comme Aide-soignant.

Loi du 10 MAI 2015 (M.B.18/06/2015) - Loi coordonnée relative à l'exercice des professions des soins de santé.

Arrêté royal du 12 janvier 2006 fixant les activités infirmières qui peuvent être effectuées par des aides-soignants et les conditions dans lesquelles ces aides-soignants peuvent poser ces actes (M.B. 03/02/2006) modifié par l'A.R. du 27/02/2019 (M.B. 18/03/2019).

Loi du 22 avril 2019 relative à la qualité de la pratique des soins de santé.

Règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'Aide-soignant travaille dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au milieu des soins. Il est tenu de respecter le Code de déontologie des praticiens de l'Art infirmier belge et il est soumis au secret professionnel.

Profil professionnel et de compétences de l'Aide-soignant, approuvé par le Conseil national (actuellement Fédéral) de l'Art Infirmier en sa séance du 29 mars 2012 et modifié par l'Avis-02 du 12/01/2016.

Convention collective de travail du 28/09/2016 déterminant les fonctions de référence sectorielles et la classification sectorielle de fonctions de l'IFIC.

*Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

L'Aide-soignant doit respecter les règles nationales et internationales spécifiques à sa fonction et doit suivre une formation continue d'au moins 8 heures/an.

*Atouts pour l'accès à l'emploi*

Dans le cadre des soins à domicile, le permis B est requis.



# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

### ACTIVITÉ CLÉ

#### Observer et rapporter tous les changements pour assurer la continuité et la qualité des soins

Dans le cadre de l'exécution de l'acte délégué suivant par l'infirmier :

« Observer les symptômes et les réactions physiques et psycho-sociales du bénéficiaire de soins et signaler tout changement aux infirmiers »

et lors de tous ses contacts avec le bénéficiaire de soin, l'Aide-soignant surveille l'état de santé de celui-ci sur les plans physique, psychologique et social.

Il observe les signes de bien-être ou de souffrance de ce dernier et informe verbalement ou par écrit l'infirmier en priorité, des manifestations anormales ou des risques.

Il participe aux échanges avec l'équipe pluridisciplinaire.

Il repère les changements de comportement (psychologiques, physiques, sociaux...) tels que confusion, agitation, hyperactivité, somnolence, peur, tristesse, joie excessive, etc.

Il observe et s'informe de l'état de fatigue et de la mobilité du bénéficiaire de soins, de son niveau de douleur. Lors de la prise des repas, il observe la déglutition, la quantité d'aliment ingérée et la digestion. Il observe le niveau d'hydratation de celui-ci.

Dans le cadre des autres actes délégués et sur base de ses observations, l'Aide-soignant fait des propositions d'amélioration du confort du bénéficiaire de soins à l'infirmier.

L'Aide-soignant utilise le langage professionnel, comprend la terminologie médicale et s'exprime clairement et objectivement par oral et par écrit. Il contribue, en consignnant ses observations via des outils spécifiques, à la mise à jour, pour chaque bénéficiaire de soins, de son dossier sous toute forme telle que papier ou numérique. Il rend compte, de façon précise et structurée, de ses observations telles que des changements et/ou des progrès tant sur les plans physique que psychologique et émotionnel.

Il agit dans les limites de ses compétences et connaît celles des autres professionnels de la santé.

### ACTIVITÉ CLÉ

#### Effectuer des activités infirmières déléguées

L'Aide-soignant exécute, dans les limites légales autorisées et dans une équipe structurée, des actes infirmiers délégués, conformément aux plans de soins établis par l'infirmier et sous la supervision de ce dernier (cfr. Arrêté royal du 27 février 2019 (M.B. 18/03/2019) - modifiant l'arrêté royal du 12 janvier 2006). Il est amené à assister l'infirmier lors de la réalisation de soins plus complexes.

## Partie 1 | PROFIL MÉTIER Aide-soignant

- Il mesure les paramètres concernant les différentes fonctions biologiques (pouls, température corporelle, fréquence respiratoire, saturation en O<sup>2</sup>, tension artérielle...) y compris la mesure de la glycémie par prélèvement sanguin capillaire. L'Aide-soignant doit faire rapport de ces mesures dans les meilleurs délais et de manière précise à l'infirmier ;
- Il administre les médicaments, à l'exclusion des substances stupéfiantes, préparés par un infirmier ou un pharmacien, par les voies d'administration suivantes : orale (y compris l'inhalation), rectale, gouttes ophtalmiques, gouttes auriculaires, percutanée, et sous-cutanée (uniquement pour l'injection sous-cutanée d'héparine fractionnée). Il en observe les effets et les communique ;
- Il réalise des soins d'hygiène chez le bénéficiaire de soins souffrant de dysfonctionnement de l'AVQ, conformément au plan de soins et dans le respect des règles d'intimité et de pudeur. Il assure ces soins au lavabo, au lit ou dans le cadre d'une douche ou d'un bain avec le matériel adapté et les produits mis à sa disposition. Il réalise les soins complémentaires : soin de bouche, soin de nez, soin des yeux, soin d'ongles (des mains uniquement), soin de cheveux, soin de barbe/épilation du visage... ;
- Il change les vêtements du bénéficiaire de soins et aide ce dernier à l'habillage et au déshabillage dans le respect de son intimité, de ses pathologies, des activités du jour... ;
- Il réalise les soins d'hygiène à une stomie cicatrisée, ne nécessitant pas de soins de plaies ;
- Il enlève et remet les bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses y compris la thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques ;
- Il aide, stimule et surveille l'alimentation et l'hydratation par voie orale et observe d'éventuels troubles/problèmes qu'il signale (patient avec ou sans trouble de la déglutition) ;
- Il observe le fonctionnement des sondes vésicales et signale les problèmes éventuels ; il enlève manuellement les fécalomes ;
- Il assiste le bénéficiaire de soins lors du prélèvement non stérile d'excrétions et de sécrétions ;
- Il installe et surveille le bénéficiaire de soins dans une position fonctionnelle avec le support technique adapté ;
- Il effectue également le transport interne du bénéficiaire de soins, c'est-à-dire le brancardage (vers d'autres services ou lors d'examens spécifiques) ;
- Il applique les mesures en vue de prévenir les escarres, les lésions corporelles, les infections ;
- Il participe à l'accompagnement des personnes en fin de vie. Il est également amené à fournir les derniers soins au bénéficiaire de soins décédé ;

- Il communique l'information nécessaire sur le bénéficiaire de soins lors des réunions d'équipe, de coordination pour assurer la continuité des soins et rapporte ses observations aux infirmiers.

Dans le cadre de la dispensation des soins, et notamment au domicile, il veille au confort et à la sécurité du bénéficiaire de soins et met en œuvre les mesures nécessaires pour la prévention des risques : chutes, escarres, infections.

Il crée un environnement sécurisant pour le bénéficiaire de soins et propose des adaptations de l'environnement immédiat qui améliorent le confort/la sécurité de ce dernier tel que matelas anti-escarre, (mettre le téléphone/l'alarme-sonnette à portée du bénéficiaire de soins, mise à disposition/déplacement des objets utilitaires (verre, urinal...) en collaboration avec le bénéficiaire de soins, l'équipe soignante et l'entourage.

L'Aide-soignant aide à la mobilisation et à l'installation du bénéficiaire de soins dans le respect des règles ergonomiques, des techniques de manutention de personnes et des règles de sécurité. Il utilise les équipements spécifiques tels que lit médicalisé, lève-personne... et s'adapte à la présence d'éventuels appareillages (monitoring) et de matériel médical (perfusion, drain, broche, plâtre ...).

En cas de danger ou d'accident tel que chutes, blessures, malaise..., il prend des mesures d'urgence adéquates. Sur base de son analyse de la situation et du degré d'urgence il prévient les services d'urgence, l'infirmier, le médecin, un membre de l'entourage...

Il sécurise l'environnement, veille à mettre le bénéficiaire en sécurité et effectue les gestes de premiers secours.

Il organise ses activités dans le temps et dans l'espace tout en s'adaptant aux situations notamment d'urgence et aux priorités qu'il identifie ou qui lui sont communiquées par l'équipe.

Il exécute les actes techniques en préservant la relation avec le bénéficiaire de soins par la parole, le contact visuel, et le toucher. Il explique ce qu'il fait et sait en donner les raisons. Il communique avec honnêteté et veille à le rassurer.

## ACTIVITÉ CLÉ

### Effectuer des activités liées au soin en favorisant l'autonomie du BS

Conformément aux plans de soins établis par l'infirmier, l'Aide-soignant effectue les actes infirmiers suivants :

- des soins d'hygiène chez le bénéficiaire de soins, dans le cadre du dysfonctionnement des AVQ, dont les soins complémentaires : dents, cheveux, ongles (des mains uniquement), lunettes, prothèses auditives et dentaires...;
- Il accompagne le bénéficiaire de soins aux toilettes, apporte le matériel adapté (panne, urinal, chaise percée...) et suit l'élimination urinaire et fécale. Il change les protections en cas d'incontinence ;
- Il aide le bénéficiaire de soins au coucher et au lever du lit/fauteuil ;

- Il aide le bénéficiaire de soins à se déplacer avec les supports techniques/mécaniques adaptés : chaise roulante, canne, déambulateur...;
- Il planifie l'organisation de ses soins de manière efficace, en concertation avec l'infirmier, le bénéficiaire et son entourage.

Il preste ces activités en préservant la relation avec le bénéficiaire de soins par la parole, le contact visuel et le toucher. Il explique ce qu'il fait et sait en donner les raisons. Il communique avec honnêteté et veille à établir une relation de confiance.

### ACTIVITÉ CLÉ

#### Participer au soutien psychosocial des bénéficiaires de soins et de leurs proches

En complément des 2 activités déléguées suivantes :

- informer et conseiller le bénéficiaire de soins et sa famille conformément au plan de soins, relativement aux prestations techniques autorisées ;
- assister le bénéficiaire de soins et son entourage dans les moments difficiles ;

L'Aide-soignant soutient et informe le bénéficiaire de soins et son entourage.

Contact privilégié et de première ligne avec le bénéficiaire de soins au quotidien, l'Aide-soignant est, avec l'infirmier, le premier relais de communication et assure l'interface entre ce dernier, son entourage et l'équipe de soins.

Il participe à l'accueil du bénéficiaire de soins, informe et conseille celui-ci et son entourage sur les modalités de séjour dans l'institution ou les modalités d'intervention à domicile. Il informe le BS à propos des soins, des mesures de prévention, des intervenants (kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien...) et des dispositifs d'aide (chaise roulante, ascenseur, matériel en prêt...)...

Il accompagne et est à l'écoute des besoins du BS et de son entourage avant et pendant les traitements et examens, dans la limite des compétences liées à sa profession.

Il accompagne et soutient ce dernier et son entourage dans les moments difficiles et/ou à fort impact émotionnel tels que guérison, douleurs aiguës, soins palliatifs, décès, changement de régime alimentaire, changement de service.

L'Aide-soignant encourage le bénéficiaire de soins à participer à la vie sociale de l'unité ou de l'institution, en fonction de ses possibilités et de ses besoins : il l'informe des possibilités d'activités de détente et de loisirs, et l'accompagne dans la réalisation de celles-ci. L'Aide-soignant peut lui-même organiser et superviser ces activités ludiques.

Formé aux techniques d'écoute, de communication verbale et non verbale, et dans le respect des règles déontologiques, l'Aide-soignant écoute le bénéficiaire de soins et ses proches, leur donne des explications et communique de façon adéquate dans le respect de leurs croyances et valeurs, en adéquation avec celles de l'institution et de la société. Il fait preuve d'ouverture d'esprit, respecte les croyances et les convictions du bénéficiaire de soins.

Il utilise au besoin tout canal de communication pour comprendre le bénéficiaire de soins et se faire comprendre de lui.

La communication avec le bénéficiaire de soins ainsi que la qualité de l'interaction professionnelle se basent sur l'empathie et ont pour but d'instaurer une relation de confiance dans laquelle celui-ci se sent respecté, concerné et en sécurité.

Il gère les informations dans le respect du secret professionnel.

Afin de se protéger émotionnellement dans les situations à fort impact, l'Aide-soignant veille à garder la distance nécessaire pour maintenir une communication avec le BS (résilience) qui lui permet de préserver son propre bien-être somatique, social, psychique et existentiel. Pour y parvenir, il fait preuve d'assertivité.

Pour toutes ces tâches, l'Aide-soignant a recours à la technologie usuelle, tant pour le contact avec le bénéficiaire de soins qu'avec l'entourage de celui-ci.

Il partage les informations nécessaires oralement et par écrit, de manière analogique ou numérique, avec des personnes autorisées, et ce, dans le respect des législations en vigueur tels que secret professionnel et respect de la vie privée (RGPD).

Il consigne, de façon précise et structurée, dans le dossier du bénéficiaire de soins, ses observations, les changements et/ou les progrès réalisés, dans la limite de ses compétences et de sa formation, et dans la limite d'accès aux données de santé, participant ainsi à la continuité des soins.

## ACTIVITÉ CLÉ

### Effectuer des tâches administratives pour le bon fonctionnement du service

L'Aide-soignant exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, des tâches administratives courantes en soutien de l'unité, liées au bon fonctionnement du service (tel que commande de repas, préparation des dossiers, prise de rendez-vous...) en utilisant les outils informatiques et les systèmes de gestion électroniques des dossiers dédiés, mis à sa disposition.

Il prend contact avec les services de support en cas de problème technique ou informatique, selon la procédure en vigueur.

Il prend en charge/répond aux appels téléphoniques.

## ACTIVITÉ CLÉ

### Effectuer des tâches logistiques

L'Aide-soignant assure le service des repas. Il prépare les chariots de distribution de repas/collations ou prépare la salle de restauration en fonction de la structure où il travaille. Il distribue les repas et les boissons selon les besoins et la prescription médicale, effectue si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas, etc.). Il assure la récupération des plateaux-repas dans les chambres, trie les déchets et les restes alimentaires selon les lignes directrices.

Partie 1 | **PROFIL MÉTIER** Aide-soignant

Il entretient et range le matériel de soins, vérifie son bon fonctionnement et veille à ce que le matériel nécessaire soit disponible. Il peut être responsable de la gestion des stocks de certains matériels de soins (exemple : matériel d’incontinence, stock des compléments alimentaires...). Il prépare le chariot de soins et le matériel pour ses propres soins et aide l’infirmier dans la préparation du chariot, du matériel. Il aide au tri, à la gestion, à la conservation et à la commande des médicaments et dispositifs médicaux.

Il range et entretient les chariots et le matériel à la fin des soins. Il élimine les déchets relatifs aux soins effectués en appliquant les procédures de tri et d’évacuation des déchets.

Il surveille l’ordre dans les chambres et réfectionne les lits.

En cas d’incidents (incontinence, vomissements,...), il met tout en œuvre pour garantir l’hygiène du lieu de vie/de soin.

Il applique les protocoles et les règles d’hygiène et de sécurité pour lutter contre les infections associées aux soins.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

**L’Aide-soignant est capable de :**

- CP : Prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales ;
- CP : Surveiller l’évolution de l’état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins ;
- CP : Assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d’urgence ;
- CP : Collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins ;
- CP : Etablir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation ;
- CP : Prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l’accomplissement de son travail et de celui de l’infirmier.

ARTICULATION ENTRE AC ET CP

|                                                                                                     | AC | Observer et rapporter tous les changements pour assurer la continuité et la qualité des soins | Effectuer des activités infirmières déléguées | Effectuer des activités liées au soin en favorisant l'autonomie du BS | Participer au soutien psychosocial des bénéficiaires de soins et de leurs proches | Effectuer des tâches administratives pour le bon fonctionnement du service | Effectuer des tâches logistiques |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| CP                                                                                                  |    |                                                                                               |                                               |                                                                       |                                                                                   |                                                                            |                                  |
| Prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales | X  | X                                                                                             | X                                             | X                                                                     |                                                                                   |                                                                            |                                  |
| Surveiller l'évolution de l'état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins                  | X  | X                                                                                             | X                                             | X                                                                     |                                                                                   |                                                                            |                                  |

## Partie 1 | PROFIL MÉTIER Aide-soignant

|                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d'urgence | X | X | X | X |   | X |
| Collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins                                                                                                   | X | X | X | X | X | X |
| Etablir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation.                           | X | X | X | X |   |   |
| Prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier                 |   |   |   |   | X | X |

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

**Accessoires liés au BS** : prothèse dentaire, appareil auditif, lunettes, prothèse...

**Accessoires de lit** : barrière de lit, potence, barre d'appui, télécommande pour les différentes fonctions du lit, système d'appel...dispositifs médicaux (par exemple porte-sac à urines, matelas anti-escarre...)

**Appareillages** : monitoring, perfusion, drain, broche, plâtre...

**AVQ** : activités de la vie quotidienne.

**Bénéficiaire de soins** : au-delà des secteurs, terme qui désigne un patient, un résident, un client, un usager...

**CCPT** : comité pour la prévention et la protection au travail

**CNO** : compléments nutritionnels oraux

**Code de déontologie des praticiens de l'art infirmier belge** : ce code précise les valeurs et les normes qui font la base de la pratique infirmière et qui permettent aux praticiens de l'art infirmier d'exercer leur profession, dans toutes les situations, de façon correcte et responsable.

**COQA** : couleur, odeur, quantité et aspect d'un liquide physiologique/pathologique

**Devoir de confidentialité** (ou devoir de réserve) :

**Devoir de discrétion** : appelé aussi devoir de réserve, il ne repose sur aucun article du Code pénal. Il s'agit d'une notion générique et n'est donc pas aussi absolu que le secret professionnel. Cela ne permet pas de s'en prévaloir pour refuser un témoignage légalement exigible. Le devoir de discrétion vise l'ensemble des informations que vous recevez du fait de la fonction que vous exercez. Il est donc plus large que le secret professionnel et ne couvre, lui, que les faits appris qui sont liés à la fonction exercée.

**Dotation alimentaire de l'unité** : les unités de soins disposent, bien souvent, d'une dotation alimentaire :

- en « produits frais » (produits périssables : yaourt, beurre, fromage blanc, boîtes isothermes de café...);
- et/ou en « produits d'épicerie » (produits non périssables : sucre, café, lait, chocolat, thé, jus de fruits, eau minérale, condiments, épices, confitures,...);
- cette dotation permet une adaptation aux souhaits des patients, aux imprévus...
- Les dotations sont fréquemment élaborées à partir du suivi de la consommation de l'unité sur une année et en fonction du type de pathologie prise en charge dans l'unité. Ce stock doit être géré afin d'éviter le gaspillage alimentaire, les excédents de stock et de maîtriser la sécurité alimentaire.

**DPI** : dossier patient informatisé

**Empowerment** : processus par lequel les individus maîtrisent mieux les décisions et les actions qui influent sur leur santé. L'empowerment n'a pas de traduction française précise, toutefois, le terme de « capacitation » est souvent utilisé car il s'agit de renforcer les capacités du BS à prendre en mains sa santé (tant dans son comportement que dans ses décisions) dans une visée émancipatrice en lien avec les notions de solidarité sociale et de démocratisation.

- **Equipe structurée : (A.R. du 12.01.2006)** : définition évolutive en fonction de la législation §1 L'équipe structurée doit répondre au minimum aux critères suivants :



1° La répartition des infirmiers dans l'équipe structurée doit être telle qu'ils puissent contrôler les activités des aides-soignants.

2° L'équipe structurée doit garantir la continuité et la qualité des soins.

3° Elle organise la concertation commune au sujet des patients dans le cadre de laquelle elle a procédé à une évaluation du plan de soins visé au § 3 et le cas échéant à une adaptation de celui-ci.

4° Elle instaure une procédure de collaboration entre l'infirmier et l'Aide-soignant. Ce dernier fait rapport le jour même à l'infirmier qui contrôle ses activités.

5° Elle bénéficie d'une formation permanente.

§ 2 Par " contrôle " on entend :

1° L'infirmier veille à ce que les soins, l'éducation à la santé et les activités logistiques qu'il a délégués aux aides-soignants de l'équipe structurée, sont effectués d'une manière correcte.

2° Le nombre d'Aides-soignants qui travaille sous le contrôle de l'infirmier, dépend des effectifs prévus pour l'équipe structurée, de la complexité des soins et de la stabilité de l'état des patients. Compte tenu de ces éléments, la présence de l'Infirmier lors de l'exercice des activités de l'Aide-soignant n'est pas toujours indispensable.

3° L'infirmier doit être accessible pour donner les informations et le support indispensable à l'Aide-soignant.

§ 3. L'Aide-soignant collabore, dans la limite de sa qualification et de sa formation, à la tenue à jour pour chaque patient du dossier infirmier.

- **Règles déontologiques** : les règles déontologiques sont les règles de bonne conduite d'une profession ou d'un secteur particulier d'activités. Elles évoluent, s'adaptent, se transforment, sur base d'une réflexion sur la pratique menée par les professionnels eux-mêmes.
- **Secret professionnel** : le métier d'Aide-soignant est soumis au secret professionnel. Le secret professionnel est permanent, même lorsque la relation de confiance est terminée ou lorsque le contrat de travail est arrivé à terme. Sont secrètes les informations suivantes : tout ce qui est confié explicitement ou tacitement à la personne de confiance, toutes les informations vues ou entendues, les informations relatives aux tiers et les secrets de fabrication, tels que les formules d'un médicament.
- **Secret partagé** : partage du secret professionnel



# AIDE-SOIGNANT/ AIDE-SOIGNANTE

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## PRÉREQUIS POUR L'ACCÈS À LA FORMATION

Néant.

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

L'intitulé de l'UAA est entouré de guillemets.

UAA spécifiques au profil SFMQ de «L'Aide-soignant » :

UAA : « Construire son projet professionnel d'Aide-soignant »

UAA : « Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation »

UAA : « Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif »

UAA : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale

UAA : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale

UAA commune à certains "Métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité" et à certains métiers de la grappe " Soins aux personnes et assistance aux soins »

UAA « Administrer les 1ers secours »

## ORGANISATION DES UAA

- La maîtrise de l'UAA « Construire son projet professionnel d'Aide-soignant » est prérequis pour accéder à l'UAA «Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation ».
- La maîtrise de l'UAA « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à modéré** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale » est prérequis pour accéder à l'UAA « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à élevé** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale ». En effet, la Coprofor a rédigé ces 2 UAA dans une logique d'apprentissage spiralaire».

## AUTRES INFORMATIONS

Il y a des acquis d'apprentissages communs entre certains profils de la grappe « Soins aux personnes et assistance aux soins et de la grappe « et de la grappe « Métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité. »

## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

| UAA                                                                                                                                                      | Construire son projet professionnel d'Aide-soignant | Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale | Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale | Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation | Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif | Administrer les 1ers secours                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                                         |                                                        |
| <i>Profil de référence</i>                                                                                                                               | Aide-soignant                                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                                         | Secouriste-Ambulancier d'Aide Médicale Urgente (SAAMU) |
| Prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales                                                      | X                                                   | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    | X                                                                     | X                                                                       |                                                        |
| Surveiller l'évolution de l'état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins                                                                       |                                                     | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    |                                                                       | X                                                                       |                                                        |
| Assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d'urgence |                                                     | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    |                                                                       | X                                                                       | X                                                      |
| Collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins                                                                                                   | X                                                   | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    | X                                                                     | X                                                                       | X                                                      |
| Etablir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation                            |                                                     | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    |                                                                       | X                                                                       | X                                                      |
| Prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier                 |                                                     | X                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                    |                                                                       | X                                                                       |                                                        |

# STRUCTURATION DES UAA

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Construire son projet professionnel d'Aide-soignant

#### Compétences professionnelles concernées :

- CP : prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales ;
- CP : collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins ;

La Coprofor a identifié ces 2 compétences professionnelles pour les raisons suivantes :

Le candidat Aide-soignant, par les apprentissages qu'il effectuera dans cette UAA, pourra mieux se situer dans une équipe multidisciplinaire de soins car, notamment, il cernera mieux son rôle, les différents lieux professionnels où il pourra exercer et appréhendera le système de soins.

Au sein de cette UAA, le candidat s'initiera aussi à l'observation professionnelle, socle essentiel du questionnement des pratiques.

Cette UAA « Construire son projet professionnel d'Aide-soignant » est construite dans une logique d'apprentissage spiralaire avec l'UAA « Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation », laquelle est l'aboutissement du parcours du candidat.

Ces 2 UAA, de début et de fin de parcours de formation, ont pour visée, entre autres, de permettre au candidat de prendre en charge les soins délégués dans une démarche de qualité des soins.

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Comprendre le paradigme actuel des soins pour mieux situer son projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer la conception actuelle de la maladie, la santé, le soin et la personne</li> <li>• associer l'histoire de la profession à la situation actuelle de l'aide-soignant</li> <li>• expliquer le système de soins et de sécurité sociale en Belgique</li> <li>• préciser les liens entre les professions d'Infirmier et d'aide-soignant</li> </ul> | <p>- Les pistes méthodologiques pour construire son projet professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exemples d'outils d'accompagnement du parcours de formation (portfolio, dossier d'apprentissage, toile d'araignée de ses compétences...)</li> <li>• utilité de l'outil en fonction des visées recherchées et mode d'emploi</li> </ul> <p>- Les notions d'approches relationnelles contemporaines : humanitude (Yves Gineste et Rosette Marescotti), validation (Naomi Feil), Montessori transposé aux adultes, carpe Diem (Carl Rogers, Nicole Poirier), vision positive, modèle Tubbe...</p> <p>- Les 4 concepts centraux des soins infirmiers (en lien avec les différents paradigmes), les valeurs et postulats de la profession ainsi que les liens entre ces différents concepts</p> |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Distinguer les valeurs et habitudes de vie issues de son éducation, de sa culture et de son expérience propre de celles liées au milieu professionnel</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'environnement : définition, histoire du concept et de sa perception, enjeux pour la profession d'aide-soignant</li> <li>• la santé (et la maladie) : définition, histoire du concept et de sa perception, enjeux pour la profession d'aide-soignant</li> <li>• la personne : définition, histoire du concept et de sa perception, enjeux pour la profession d'aide-soignant, notions philosophiques, sociologiques, religieuses et culturelles en lien avec la profession d'aide-soignant (âge, sexualité, identité, mœurs sociales, inégalités sociales y compris de santé, évolution technologique, médias sociaux, E-Santé, développement durable, migrations et environnement ...)</li> <li>• le soin : définition, histoire du concept et de sa perception, enjeux pour la profession d'aide-soignant</li> </ul> <p>- L'entourage du BS : les différents types de familles, les groupes d'amis, le voisinage...</p> <p>- Les soins en Belgique et les différents milieux professionnels de l'aide-soignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entreprise, les spécificités des différents terrains professionnels (hôpitaux, MRS, centre pour personnes en situation de handicap, soins à domicile...) avec une comparaison du rôle de l'aide-soignant au sein de ces différents terrains</li> <li>• la protection sociale (chômage, syndicats...)</li> <li>• l'organisation de la santé à travers les différents niveaux de compétences politiques en Belgique (commune, ville, province, région, communauté, état fédéral, Europe, ...)</li> <li>• la santé publique, se soigner en Belgique, la sécurité sociale, le lien avec les mutuelles,</li> <li>• le rapport entre le privé et le public</li> <li>• ...</li> </ul> <p>- L'identité professionnelle, la professionnalisation et les limites de la fonction au sein d'une équipe structurée et/ou pluridisciplinaire dans un contexte de délégation</p> <p>- Les valeurs professionnelles qui sous-tendent la fonction d'aide-soignant, la sécurité sociale et la non-discrimination dans les soins</p> <p>- Les différences d'habitude de vie et culturelles dans l'approche des soins (habitudes alimentaires, vestimentaires, hygiène corporelle, entretien du cadre de vie...)</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

27

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• différencier des éléments objectifs et subjectifs à partir d'une observation</li> <li>• observer une situation en lien avec la santé en repérant des points d'attention liés à la déontologie</li> </ul> <p>- Identifier les champs disciplinaires nécessaires au métier pour mieux comprendre leur importance</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• définition et enjeux de l'observation pour la profession d'aide-soignant (implications sur le métier) : analyse, action, interventions dans les soins par exemple, approche holistique de la santé</li> <li>• différence entre objectivité et subjectivité : description de comportements, de faits, de situations, fidélité de l'observation...</li> <li>• méthodologie :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ préparation de l'observation : cible, type, contexte et repérage, schéma/grille, matériel nécessaire</li> <li>○ moyens d'observation : vision, ouïe, odorat, toucher, vidéos, photos, enregistrement... et mise en œuvre dans les soins (notions liées au secret professionnel notamment)</li> <li>○ différents types d'observation : participante/non participante, structurée (sur base d'une grille, d'un schéma, ...)/non structurée</li> <li>○ outils d'aide à l'observation structurée (échelles...)</li> <li>○ recueil d'informations verbales et non verbales</li> <li>○ techniques d'observation et de questionnement des pratiques et des terrains professionnels (présentation d'un modèle)</li> </ul> </li> <li>• champs disciplinaires en lien direct avec le métier (hygiène, déontologie, psychologie...)</li> <li>• notions liées aux signes observables de l'état de santé du BS et introduction à la terminologie professionnelle</li> <li>• mise en lien avec les bases légales et les activités que l'aide-soignant peut effectuer sous le contrôle de l'infirmier au sein d'une équipe structurée<sup>4</sup></li> </ul> <p>- L'initiation au questionnement éthique et déontologique : situations déontologiques type (maltraitance, divulgation du secret professionnel, dépassement de son champ de compétence...)</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>4</sup> « Observer et signaler les changements chez le patient/résident sur les plans physique, psychique et social dans le contexte des activités de la vie quotidienne (A.V.Q.). »



## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

#### Tâches :

- Présenter son projet professionnel à ce stade de la formation<sup>5</sup>:
  - comparer ses représentations initiales du métier d'aide-soignant avec ses représentations actuelles
  - exprimer ses atouts et ses difficultés pour le métier
  - exprimer ses préférences et ses aspirations pour son métier futur à travers l'expérience acquise au sein de l'UAA
- Décrire, par l'observation, une situation professionnellement significative en différenciant les éléments objectifs et subjectifs<sup>6</sup>

#### Éléments fournis au candidat :

- une situation professionnellement significative observable (observation via divers dispositifs : en milieu de soins, en vidéo, par des jeux de rôle...)
- l'outil/support de présentation de son projet professionnel (portfolio, dossier d'apprentissage...)
- les consignes de présentation de son observation et de son projet professionnel

#### Temps de réalisation :

- maximum 15 minutes pour la présentation du projet du candidat en ce compris les questions de clarification du jury.
- maximum 1H pour la tâche d'observation.

#### Mise en situation :

- pour la tâche d'observation : mise en situation réelle ou fictive (observation via divers dispositifs : en milieu de soins, sur vidéo, jeux de rôle...)
- pour la présentation de son projet professionnel : liberté laissée à l'OEF

### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve**

- Tâche 1 :  
pour que le candidat puisse comparer ses représentations, il est impératif de garder des traces de la représentation initiale qu'il s'était faite du métier en début de parcours d'apprentissage.
- Tâche 2 :  
la visée n'est pas d'avoir une observation exhaustive. Le but est que le candidat distingue les éléments subjectifs des éléments objectifs pour la plupart de ses observations.

<sup>5</sup> Projet évolutif car apprentissage spiralaire, présentation sur base d'un outil/support d'accompagnement du parcours de formation (portfolio, dossier d'apprentissage...).

<sup>6</sup> La visée n'est pas d'avoir une observation exhaustive. Le but est que le candidat distingue les éléments subjectifs des éléments objectifs, c'est-à-dire une des premières étapes de la démarche réflexive.

Autonomie :

- Le candidat réalise les tâches demandées dans le respect des consignes fournies, en initiant une démarche réflexive et en s'impliquant personnellement dans son projet de formation professionnelle.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATIONCritère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

## Indicateurs globalisants :

- Le candidat fait la différence entre éléments objectifs et subjectifs pour la plupart de ses observations.
- Le candidat présente au moins un de ses atouts et au moins une de ses difficultés pour le métier d'aide-soignant.

Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

## Indicateurs globalisants :

- Le parcours du candidat, dans sa formation d'aide-soignant, est amorcé.
- Le candidat s'exprime sur son choix de formation<sup>7</sup> et l'explique.

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

## Indicateurs globalisants :

- Néant.

Critères d'évaluation 4 : Communication

## Indicateurs globalisants :

- La communication verbale et non verbale du candidat est adaptée à la situation.

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA.

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Néant.

---

<sup>7</sup> Le candidat confirme ou infirme son choix de formation d'aide-soignant

---

**UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

---

**Administrer les 1ers secours**

---

Cette UAA est commune avec le profil SFMQ du « Secouriste-Ambulancier d'Aide Médicale Urgente » de la grappe «Métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité » dans laquelle elle est écrite intégralement.

**Tableau des Aptitudes et Savoirs communs à :**

- **L'UAA 3** : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à modéré** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »
- **L'UAA 4** : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à élevé** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »
- **L'UAA 5** : « Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif »

Comme ces Aptitudes et Savoirs sont pour certains, communs à différents métiers, le terme « professionnel de soins » est à lire en lien avec le métier du profil de formation.

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'observation du BS, la démarche en soins et les transmissions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| - Surveiller l'état de santé du BS : <ul style="list-style-type: none"> <li>observer le BS et son environnement</li> <li>identifier et signaler tout changement observable (changement physiologique, psychique, social, de comportement, ...)</li> <li>identifier les signes de bien-être et/ou de souffrance; le cas échéant, observer la douleur du BS (TILT : Temps, Intensité, localisation, type...)</li> <li>identifier les éventuelles situations à risque pour le BS</li> <li>identifier toute observation anormale (entre autres des paramètres hors norme), signaler les changements à l'infirmier et prioriser sa transmission</li> </ul> | - La santé et la maladie : définition(s), enjeux pour la profession (implications sur le métier), lien avec les concepts de personne et de soin et avec les concepts de bien-être et/ou de souffrance... <ul style="list-style-type: none"> <li>Les champs disciplinaires en lien direct avec le métier (hygiène, déontologie, psychologie ...)</li> <li>Les notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie les plus courantes, appliquées au métier</li> <li>Les méthodes de collecte des données permettant la prise en soins d'un ou de plusieurs BS :               <ul style="list-style-type: none"> <li>la démarche scientifique dans un contexte de soins (recueil des données, analyse, planification, exécution, évaluation)</li> <li>les sources d'informations : dossier patient/de soins y compris le plan de soins..., observation du BS et de son environnement, de son entourage, le dossier médical, l'équipe pluridisciplinaire...</li> </ul> </li> <li>Les différents publics et leurs spécificités : personnes âgées et gériatrie, patients psychiatriques, personnes en situation de handicap, personnes en fin de vie, personnes à domicile... : spécificités en lien avec le métier, spécificités de communication, rôle spécifique, échelles d'évaluation spécifiques, spécificités des prestations techniques et des types d'aide...)</li> <li>L'observation professionnelle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>définition et enjeux de l'observation pour la profession (implications sur le métier) : analyse, action, interventions dans les soins par exemple, approche holistique de la santé</li> <li>méthodologie de l'observation :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>les concepts d'observation de l'être humain et de ses besoins fondamentaux humains en usage (Maslow, Henderson...)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o les particularités liées à chaque âge de la vie (naissance, croissance, vieillissement, fin de vie)</li> <li>o le niveau d'autonomie du BS dans les AVQ<sup>8</sup> (activités de la vie quotidienne), les outils, les modes d'évaluation</li> <li>o les moyens de contribuer au maintien de l'autonomie : stimulation physique et mentale, participation aux activités sociales...</li> <li>o les aspects inhabituels de l'état de santé des personnes aidées</li> <li>o préparation et moyens d'observation <sup>9</sup></li> <li>o différents types d'observation : participante/non participante, structurée (sur base d'une grille, d'un schéma...)/non structurée</li> <li>o outils d'aide à l'observation structurée entre autres les échelles : autoévaluation, hétéro-évaluation, échelle uni- ou multidimensionnelle, échelle spécifique <a href="https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=fr-FR&amp;rs=fr-FR&amp;wopisrc=https%3A%2F%2Fecolesfpsliege-my.sharepoint.com%2Fpersonal%2Flemoinephilippe_ecolesfps_be%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2Fdb9ca7a71d464d32a4b5ac5253266c4a&amp;wdlor=c4B8CC1F7-D8A5-4410-AE1D-5FBAD59763B6&amp;wdenableroaming=1&amp;mscc=0&amp;wdodb=1&amp;hid=73FFAAA5-F244-4D93-A734-768CB6DDBBC9&amp;wdorigin=Outlook-Body&amp;wdhostclicktime=1669631535887&amp;jsapi=1&amp;jsapiver=v1&amp;newsession=1&amp;corrid=f2d165f9-15f1-4fa6-8031-38e69897b7db&amp;usid=f2d165f9-15f1-4fa6-8031-38e69897b7db&amp;sftc=1&amp;cac=1&amp;mtf=1&amp;sfp=1&amp;instantedit=1&amp;wopicomplete=1&amp;wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&amp;rct=Medium&amp;ctp=LeastProtected">https://euc-word-edit.officeapps.live.com/we/wordeditorframe.aspx?ui=fr-FR&amp;rs=fr-FR&amp;wopisrc=https%3A%2F%2Fecolesfpsliege-my.sharepoint.com%2Fpersonal%2Flemoinephilippe_ecolesfps_be%2F_vti_bin%2Fwopi.ashx%2Ffiles%2Fdb9ca7a71d464d32a4b5ac5253266c4a&amp;wdlor=c4B8CC1F7-D8A5-4410-AE1D-5FBAD59763B6&amp;wdenableroaming=1&amp;mscc=0&amp;wdodb=1&amp;hid=73FFAAA5-F244-4D93-A734-768CB6DDBBC9&amp;wdorigin=Outlook-Body&amp;wdhostclicktime=1669631535887&amp;jsapi=1&amp;jsapiver=v1&amp;newsession=1&amp;corrid=f2d165f9-15f1-4fa6-8031-38e69897b7db&amp;usid=f2d165f9-15f1-4fa6-8031-38e69897b7db&amp;sftc=1&amp;cac=1&amp;mtf=1&amp;sfp=1&amp;instantedit=1&amp;wopicomplete=1&amp;wdredirectionreason=Unified_SingleFlush&amp;rct=Medium&amp;ctp=LeastProtected</a> <sup>10</sup>...</li> <li>o techniques d'observation et de questionnement des pratiques et des</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>8</sup> AVQ : activités de la vie quotidienne

<sup>9</sup> Ces savoirs sont davantage détaillés dans l'UAA « Construire son projet professionnel d'aide-soignant »

<sup>10</sup> Exemple de ressources pour les échelles : [site « Belgian Screening Tools »](#)

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                         | <p>terrains professionnels (présentation d'un modèle)</p> <p>- Les éléments d'observation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les signes observables : <ul style="list-style-type: none"> <li>liés à l'état de santé du BS sur les plans physique, psychologique et social</li> <li>les normes physiologiques, les différents paramètres et leurs valeurs de référence, les variations physiologiques de ces paramètres (selon âge, sexe, activité...), les variations pathologiques et manifestations possibles de valeurs hors normes (signes d'hypo- et d'hypertension...)</li> <li>de situations à risques pour le BS (environnement, pathologie, traitement... y compris les surveillances du BS sous oxygénothérapie</li> <li>les changements observables chez un BS : exemples les plus courants dans différentes dimensions et mis en lien avec les champs disciplinaires du métier (physiopathologie...), y compris les changements de comportement les plus courants (confusion, syndrome de glissement, agitation...)</li> </ul> </li> <li>la douleur : <ul style="list-style-type: none"> <li>notions appliquées au métier (définition, causes les plus courantes, notions de traitements médicamenteux, non médicamenteux, allopathiques et non allopathiques...)</li> <li>l'observation spécifique: types de douleur (lancinantes, en coup de poignard...), fréquence, intensité (EVS<sup>11</sup>, EVA<sup>12</sup>, etc.), localisation, outils</li> <li>les enjeux pour le BS (qualité de vie entre autres) et pour la profession (qualité des soins entre autres)</li> </ul> </li> <li>l'étude du comportement des BS dans une visée d'observation, de collecte de données: <ul style="list-style-type: none"> <li>notions de communication (verbale/non verbale/para-verbale)</li> <li>signes observables liés à chaque âge de la vie (naissance, croissance, vieillissement, fin de vie)</li> </ul> </li> </ul> |
| - Participer à la démarche en soins infirmiers dans les limites de sa fonction (via l'observation du BS | <p>- La résolution de problèmes en soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différentes étapes de la résolution de problèmes</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>11</sup> EVS : Echelle Verbale Simple<sup>12</sup> EVA : Echelle Visuelle Analogique

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| notamment) et appliquer, le cas échéant, les étapes de la résolution de problèmes en soins en collaboration étroite avec le personnel infirmier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>notions de démarche en soins infirmiers, analyse de la situation du BS (notions de besoins du BS...) en référence à l'un ou l'autre modèle conceptuel (notions liées aux théories en soins infirmiers les plus courantes), sensibilisation aux diagnostics infirmiers</li> <li>notions d'autonomie et d'indépendance (y compris les échelles spécifiques)</li> <li>complémentarité entre aide-soignant et personnel infirmier</li> </ul> <p>- Le projet de vie, la qualité de vie, le projet individualisé, le projet de soins, le trajet de soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>définitions</li> <li>enjeux pour le BS</li> <li>mise en lien avec les bases légales</li> <li>méthodologie spécifique et responsabilité du professionnel dans ces différents champs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>- Transmettre et échanger des données avec l'équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>transmettre le résultat de ses surveillances dans les délais opportuns (en fonction du degré d'urgence) au professionnel pertinent (infirmier, médecin, ...)</li> <li>transmettre les données nécessaires à la continuité des soins</li> <li>collaborer, dans la limite de sa fonction, au dossier infirmier</li> <li>utiliser le langage professionnel nécessaire au métier</li> </ul> | <p>- La méthodologie de la transmission des informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>qualité de la transmission : concision, précision, modes (écrit, oral), les abréviations et les codes usuels</li> <li>les différents outils/documents (feuilles d'hydratation, d'alimentation, de changement de position, de paramètres, suivi de la douleur...)</li> <li>les modalités de communication des données de santé et les différents supports de communication de ces données (via le dossier, par téléphone, lors des rapports, E-Santé et dossier informatisé du BS, les Technologies d'Information et de Communication- TIC appliqués au métier, le rapport médical, le cahier de liaison au domicile, le dossier infirmier, le rapport d'équipe...) : atouts, limites et usages dans la profession</li> </ul> <p>- Le dossier du patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>enjeux pour le BS, la continuité des soins et la qualité des soins</li> <li>la responsabilité des professionnels de soins dans le dossier du patient et la continuité des soins</li> <li>mise en lien avec les bases légales et les activités des professionnels de soins</li> <li>les différents types de dossier du patient (dossier médical global chez le médecin généraliste, dossier médical de la loi sur les hôpitaux, dossier infirmier, dossier individualisé en MRS ...)</li> <li>les différents éléments constitutifs d'un dossier patient, en particulier du dossier infirmier : anamnèse, plan de soins ...</li> </ul> <p>- La terminologie et le vocabulaire professionnels appliqués au métier</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer et communiquer avec les autres membres du personnel</li> <li>- Adopter des attitudes visant à l'insertion dans une équipe de travail</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures et les moyens de communication mis en place par l'entreprise (numérique, papier, téléphone...)</li> <li>- Le rôle et les limites de chaque intervenant auprès du BS, notions d'équipe pluri- et multidisciplinaire de soins, d'équipe structurée en lien avec la profession, place des professionnels de soins</li> <li>- Les moyens de lutter contre les conflits d'idées, de valeurs, d'intérêts, de renforcer la cohésion d'une équipe, de créer des projets d'équipe, de renforcer la convivialité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| L'information et les conseils au BS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer au BS les soins réalisés</li> <li>- Informer et conseiller le BS et sa famille conformément au plan de soins, relativement aux prestations techniques autorisées. Le cas échéant, relayer les besoins en informations du BS vers la personne adéquate.</li> <li>- Soutenir l'adhésion au traitement</li> <li>- Participer éventuellement à l'éducation du BS dans le cadre d'une équipe structurée et d'un plan d'éducation préétabli, et dans les limites de sa fonction</li> <li>- Expliquer son rôle et ses fonctions dans les institutions de soins/les services de soins à domicile</li> <li>- Proposer des actions préventives en matière d'hygiène et de santé, en adéquation avec l'approche globale de la personne, dans le souci du maintien ou de l'amélioration de l'autonomie et de la qualité de vie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'éducation à la santé, l'éducation thérapeutique, la promotion de la santé et la prévention : <ul style="list-style-type: none"> <li>• définitions et repères (textes fondateurs, déterminants de la santé, notions de prévention primaire, secondaire, tertiaire et quaternaire...)</li> <li>• enjeux pour le BS et lien avec l'empowerment, la compliance, le degré de participation du BS, la chronicité d'une maladie et la morbidité, la qualité de vie</li> <li>• les problèmes de santé publique de la population actuelle</li> <li>• méthodologies et modèles spécifiques (stratégies d'amélioration de la santé de la population, notions liées à l'action communautaire en santé, éléments constitutifs d'un plan d'éducation à la santé...)</li> <li>• ressources, outils et obstacles (littérature en santé, résistance au changement, niveau d'acceptation de la maladie, croyances, notions de pédagogie...)</li> <li>• application à la profession : <ul style="list-style-type: none"> <li>o informations et conseils : différence entre conseils et plan d'éducation structuré, type d'informations à transmettre conformément au plan de soins et relativement aux prestations techniques autorisées, les différents destinataires de l'information (famille, voisin...)</li> <li>o participation éventuelle à l'éducation du patient : limites de la profession, les actions préventives en matière d'hygiène et de santé en collaboration avec le responsable hiérarchique</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Les besoins en informations les plus courants liés au séjour en milieu de soins (organisation des visites...)</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encourager le BS à participer à la vie sociale (de l'unité, de l'institution, du quartier...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La vie sociale (de l'unité, de l'institution, du quartier...), les activités de détente, de loisirs et/ou ludiques possibles, le rôle potentiel du professionnel de soins dans ces champs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Eventuellement, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accompagner le BS dans les activités de détente, de loisirs et/ou ludiques</li> <li>• organiser ces activités de détente, de loisirs et/ou ludiques en collaboration avec l'équipe</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Les activités infirmières déléguées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>- Mettre en œuvre les règles et principes professionnels<sup>13</sup> lors des soins d'hygiène et de la réfection du lit, en choisissant la technique la plus adéquate selon l'état du BS, ses appareillages et/ou accessoires et son environnement, en respectant sa pudeur, son intimité et ses convictions et en favorisant le maintien de l'estime de soi du BS (notamment image positive de soi en matières vestimentaire et esthétique)</p> <p>- Organiser la chambre pour le confort et la sécurité physique et morale du BS</p> | <p>- Les soins d'hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différents soins d'hygiène, y compris les soins annexes (hygiène bucco-dentaire, soin de nez, soin des yeux, hygiène des pieds et des mains, soin de cheveux, soin de barbe/épilation du visage...) et le soin de bouche</li> <li>• les produits et le matériel</li> <li>• bain de bouche et soin de bouche : différence et complémentarité</li> <li>• le rôle du professionnel de soins quant aux soins d'hygiène et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques (au lit, à l'évier, à la douche, les bains.../ gestion des éléments entravant les soins d'hygiène et/ou l'habillement et le déshabillage du BS : hémiplégie, plâtre, perfusion, sonde gastrique, pansements.../ entretien des accessoires : prothèse dentaire, appareil auditif, lunettes...)</li> <li>• le respect de la personne, les règles de pudeur et d'intimité, les convictions et traditions culturelles et religieuses en lien avec les soins d'hygiène</li> <li>• les pratiques professionnelles favorisant l'estime de soi et l'image positive de soi dans les soins d'hygiène</li> </ul> <p>- La réfection des lits</p> <p>- L'environnement direct du BS : disposition de la chambre, type de mobilier (lits, type de matelas, fauteuil...), types de revêtements, matériaux utilisés, accessoires et appareillages (système d'appel, dispositifs médicaux...), effets personnels du BS, gestes améliorant le confort (oreiller, hauteur du dossier...)</p> <p>- La qualité de l'environnement (aération, éclairage, entretien des fleurs...)</p> |
| <p>- Appliquer les mesures de prévention des complications liées à l'immobilisation</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>- Le rôle du professionnel de soins quant aux mesures de prévention des complications liées à l'immobilisation du BS :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

<sup>13</sup> Les règles et principes professionnels sont repris dans les aptitudes et savoirs transversaux (règles et principes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de manutention et de protection de l'environnement).

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>les complications : constipation, plaies, positions vicieuses, ankylose...</li> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie en lien avec les systèmes tégumentaire, musculo-squelettique, veineux et cardiovasculaire limitées au métier et en lien avec l'immobilisation</li> <li>les signes observables et la terminologie professionnelle liés à l'immobilisation (rougeur...)</li> <li>le rôle du professionnel de soins quant à la prévention des complications liées à l'immobilisation du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques (changements de position, matériel spécifique comme les matelas à air, état nutritionnel du BS...)</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| - Appliquer les mesures de prévention des lésions corporelles conformément au plan de soins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>- Les lésions corporelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents types de lésion les plus courantes : désépidermisation...</li> <li>les notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie en lien avec le système tégumentaire et les lésions corporelles les plus courantes et limitées au métier</li> <li>les signes observables et la terminologie professionnelle liés aux lésions corporelles</li> <li>le rôle du professionnel de soins quant à la prévention des lésions corporelles et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>- Surveiller l'alimentation et l'hydratation par voie orale du BS et signaler les problèmes le cas échéant dans les délais opportuns (en fonction du degré d'urgence) au professionnel pertinent (infirmier, médecin, ...).</p> <p>- Aider à l'alimentation et l'hydratation par voie orale du BS à l'exception des cas d'alimentation par sonde et de troubles de la déglutition</p> <p>-Appliquer les techniques et règles de sécurité adaptées en cas de troubles de la déglutition</p> | <p>- L'alimentation et l'hydratation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différentes voies d'alimentation et l'hydratation : notions, précautions...</li> <li>le matériel et les produits spécifiques (couverts ergonomiques, compléments protéinés...)</li> <li>notions de diététique et de nutrition limitées au métier</li> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées aux systèmes digestif et urinaire et à l'alimentation et l'hydratation, limitées au métier</li> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées au système endocrinien limitées au métier</li> <li>les signes observables et la terminologie professionnelle des troubles de l'alimentation et de l'hydratation (signes de déshydratation, de dénutrition, d'obésité, etc.)</li> <li>les textures d'aliments adaptés à la pathologie, à l'état du BS, aux différents âges, ... et les compléments nutritionnels</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Participer au service des repas (distribution...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>les types d'alimentation et de régime en rapport avec l'alimentation et l'hydratation</li> <li>le rôle du professionnel de soins quant à l'alimentation et l'hydratation du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques, y compris l'installation du BS pour le repas</li> <li>la technique de désobstruction</li> </ul> <p>- Le service des repas : organisations possibles, circuit froid et/ou circuit chaud, particularités, types de chariots/armoires chauffantes, types de plateaux-repas, salle de restauration prévue, normes d'hygiène en matière alimentaire, port des EPI, EPC (charlotte, tablier...)</p> |
| La programmation des soins, les tâches administratives et logistiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>- Programmer et prioriser ses activités de soins en fonction du plan de soins et des priorités, en concertation avec l'infirmier, l'équipe pluridisciplinaire, le BS et son entourage</p> <p>- Renforcer l'action des membres de l'équipe structurée en accompagnant le BS dans ses activités de la vie quotidienne</p>                                                                                     | <p>- La chronologie des activités de soins : repères et critères de priorisation, organisation-type pour l'aide-soignant</p> <p>- Rôle et limites de chaque intervenant auprès du BS et/ou travaillant avec un professionnel de soins, notions d'équipe pluri- et multidisciplinaire de soins et d'équipe structurée en lien avec la profession, place du professionnel dans la chaîne des soins</p> <p>- Rôle et tâches spécifiques relatives à la profession dont celles précisées dans la législation et limites du métier</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>- Participer, dans les limites de sa fonction, à l'entretien, au rangement/conditionnement et à la désinfection du matériel de soins et des chariots de soins</p>                                                                                                                                                                                                                                           | <p>- Le matériel de soins, y compris les chariots de soins (entretien, rangement, désinfection...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>- Utiliser les outils informatiques nécessaires au métier</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>- Les outils et le matériel informatiques nécessaires au métier (dossier patient informatisé-DPI, E-Santé...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>- Le cas échéant, participer aux tâches administratives et logistiques courantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gérer les appels téléphoniques</li> <li>commander les repas</li> <li>participer à la gestion des stocks (matériel, dotation de service, linge...)</li> <li>participer à la gestion documentaire (tri, classement, rangement des documents de l'unité)</li> <li>...</li> </ul> | <p>- Les tâches administratives et logistiques courantes liées au bon fonctionnement de l'unité pouvant être effectuées par le professionnel de soins</p> <p>- Gestion des stocks : niveau de stock minimum (stock de sécurité), méthode du « Premier entré, premier sorti », méthodologie des commandes, contrôles (inventaire...), outils de gestion de stock...</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| et si nécessaire, se référer à l'infirmier ou au professionnel concerné                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| L'évaluation des soins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer ses propres actions et les soins réalisés</li> <li>- En équipe pluridisciplinaire et/ou avec l'infirmier, questionner sa pratique en vue de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de la pratique professionnelle et la démarche réflexive en relation avec le travail en équipe, la notion de délégation, la responsabilité, critères et indicateurs d'évaluation...</li> <li>- La notion de qualité des soins : concepts, enjeux, mesures, critères...</li> <li>- Le partage d'expériences entre pairs, la prise de paroles au sein d'un groupe, le respect de ses collègues...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| La communication avec le BS et/ou son entourage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecouter le BS et son entourage</li> <li>- Communiquer avec le BS et son entourage dans le respect de ses besoins, de ses valeurs, de ses croyances, de ses convictions...</li> <li>- Utiliser le canal de communication le plus adéquat avec le BS (traducteur ou interprète par exemple)</li> <li>- Communiquer avec empathie, en vue d'établir une relation de confiance</li> <li>- Adopter des attitudes professionnelles permettant d'établir et de maintenir un climat de confiance ainsi qu'une relation sereine avec le BS et/ou son entourage ; les rassurer</li> <li>- Prendre en charge tout BS sans discrimination et le respecter dans toutes ses dimensions (philosophiques, religieuses, culturelles, de sexe, d'âge, de sexualité...)</li> <li>- Instaurer une relation de confiance avec le BS tout en gardant une « distance professionnelle »</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principales étapes du développement psychique chez l'enfant et l'adulte, y compris le vieillissement, appliquées au métier et la communication avec le BS</li> <li>- Le schéma, les freins et les adjuvants de la communication appliquée au métier et la communication avec le BS</li> <li>- La communication verbale/non verbale/para-verbale (intonation et niveau de son d'une personne) par ses différents outils (l'écoute active, la reformulation, le toucher, le regard...)</li> <li>- Les techniques d'écoute, de communication et d'approche relationnelle du BS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• écoute active, assertivité, empathie, distance professionnelle...</li> <li>• techniques de détente et occupationnelles du BS</li> <li>• notions de relation d'aide, de confiance, d'empathie, de résilience, d'assertivité, de distance professionnelle...</li> <li>• approche relationnelle et sociale du BS et/ou de son entourage</li> </ul> </li> <li>- Les moyens de communication, y compris les nouvelles technologies de la communication (GSM, tablettes, PC, face à face...) et leur application dans le métier d'aide-soignant</li> <li>- La diversité des publics rencontrés et les aptitudes professionnelles à développer : BS et/ou son entourage d'origines étrangères, de confessions différentes, d'orientations différentes...</li> <li>- Les notions d'éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle y compris les infections sexuellement transmissibles et le système reproducteur, notions d'assistance sexuelle, <u>droit à l'amour (campagne AVIQ)</u>, lien avec le projet de vie, limites...</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assister le patient/résident et son entourage dans les moments difficiles (y compris dans une démarche palliative)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moments difficiles pour le BS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• exemples courants liés à la pratique du métier</li> </ul> </li> <li>- Notions théoriques en lien avec les moments difficiles (étapes du deuil...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>démarches palliatives (fondements et rôle du professionnel de soins)</li> <li>signes observables de difficultés et terminologie professionnelle</li> <li>rôle du professionnel de soins dans les moments difficiles</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - Le cas échéant (admission, retour de WE...), accueillir le BS et son entourage                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>- Les pratiques de pré-accueil/d'accueil en milieux de soins : présence du référent, personne relais, objets familiaux...</p> <p>- L'accueil physique et téléphonique : règles de politesse, de courtoisie...</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Principes et règles professionnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| - Appliquer les règles et principes en matière d'hygiène personnelle et professionnelle en vue de prévenir les infections                                                                                                                                                                                                                       | <p>- Le Code du bien-être au travail : notions d'hygiène</p> <p>- Les principes d'hygiène</p> <p>- Les règles d'hygiène personnelle et professionnelle, les procédures y afférentes ainsi qu'une méthodologie d'appropriation (pictogrammes, affiches, notes de service, recommandation de bonnes pratiques, formation continue ...)</p> <p>- Les notions d'asepsie, d'antisepsie, de stérilisation, de désinfection et de décontamination, limitées au métier et dans le cadre de la délégation des actes et les procédures y afférentes</p> <p>- Les organes de référence en matière d'hygiène professionnelle : le Comité d'hygiène hospitalière, le CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au travail)...</p>                                     |
| <p>- Appliquer les règles de sécurité</p> <p>- Repérer et identifier les sources de danger</p> <p>- Assurer la sécurité du BS et/ou de son entourage, dans les limites de sa fonction</p> <p>- Assurer sa sécurité personnelle et celle d'autrui</p> <p>- Prendre connaissance et appliquer les procédures d'évacuation en cas de nécessité</p> | <p>- Le Code du bien-être au travail : notions de sécurité de santé et de charge psychosociale sur les lieux professionnels (médecine du travail, personne de confiance, réunion d'équipe, ...)</p> <p>- Les règles de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>personnelle et collective : les EPI et EPC spécifiques aux travaux réalisés (port des vêtements professionnels...)</li> <li>à l'égard du matériel</li> <li>à l'égard des produits utilisés</li> <li>adaptées à la fonction et aux tâches...</li> </ul> <p>- Les règles de sécurité à l'égard de soi, du BS, de l'accompagnant, d'autrui</p> <p>- Le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise : prise de connaissance, grands principes, pictogrammes...</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser</p> <p>- Identifier et appliquer les techniques de manutention adéquates pour lever, porter, positionner, immobiliser un BS avec ou sans accessoires</p> | <p>- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel, positionnement du BS</p> <p>- Les notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées aux systèmes musculo-squelettiques et nerveux, limitées au métier et en lien avec la manutention et l'ergonomie</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>- Installer le BS dans une position fonctionnelle avec support technique, conformément au plan de soins et le surveiller<sup>14</sup></p>                                                                                                                                                       | <p>- Le positionnement du BS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les positions fonctionnelles : dénomination professionnelle, procédures, méthodologies et/ou techniques, indications et contre-indications (avantages et inconvénients), gestion des éléments qui entravent éventuellement les mouvements du BS (perfusion, drain...) ...</li> <li>le matériel spécifique (coussins de positionnement...)</li> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées au système musculo-squelettique et au positionnement du BS, limitées au métier les signes observables et la terminologie professionnelle liés à un mauvais positionnement</li> <li>le rôle du professionnel de soins dans le positionnement du BS et dans la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques de positionnement</li> </ul> |
| <p>-Transporter le BS conformément au plan de soins (transfert interne et externe)</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>- Les transports :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents types de transport : transfert interne et/ou externe, se rendre à un examen médical...</li> <li>spécificités de la planification du transport (examen médical à prioriser dans la programmation...)</li> <li>le rôle du professionnel de soins quant aux transports du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels lors des transports</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>- Aider le BS lors de ses déplacements et des transferts (transfert du lit au fauteuil...)</p>                                                                                                                                                                                                  | <p>- Les déplacements et transferts du BS (y compris dans le cadre de la vie quotidienne) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents types de déplacements et transferts : transfert du lit au fauteuil, transfert de la chaise roulante aux toilettes...</li> <li>le matériel d'aide aux déplacements (déambulateur, chaise roulante...) et les précautions d'utilisation</li> <li>le matériel d'aide aux transferts (alèse...)</li> <li>les équipements spécifiques (lit médicalisé, lève-personne, fauteuil de relaxation...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

<sup>14</sup> Indication pour le lecteur qui pourrait s'étonner du peu de contenus : les aptitudes et savoirs liés au positionnement du BS sont complétées via les aptitudes et savoirs transversaux et via l'aptitude liée à l'aide au déplacement du BS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées aux systèmes musculo-squelettiques et nerveux, et liés aux déplacements du BS, limitées au métier</li> <li>les signes observables et la terminologie professionnelle liés aux difficultés de déplacement (claudication...)</li> <li>le rôle du professionnel de soins quant à l'aide au déplacement et aux transferts du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques, y compris les techniques de manutention</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| - Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets                                                                                                                                                            | <p>- Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets : tri sélectif et évacuation des différents types de déchets, utilisation rationnelle de l'eau, de l'énergie... adaptés à la fonction et aux tâches</p> <p>- Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Vie professionnelle en développement et législation spécifique                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>- Appliquer le ROI, le RGPD, les horaires et le temps de travail.</p> <p>- Appliquer la législation relative à l'exercice des professions des soins de santé, y compris le secret professionnel</p> <p>- Appliquer dans toutes les actions et les échanges, les principes, les règles de déontologie spécifiques</p> | <p>- Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI)</p> <p>- Le lien entre le RGPD et l'exercice du métier</p> <p>- Les notions de législation du travail applicables au métier (engagement, contrat, préavis, ...)</p> <p>- La législation relative à l'exercice de la profession :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les arrêtés royaux régissant le métier, les modalités d'enregistrement et les conditions dans lesquelles peuvent se réaliser les activités infirmières déléguées, à savoir les procédures de délégation, de contrôle par l'infirmier au sein d'une équipe structurée</li> <li>la législation liée au secret professionnel et au secret partagé : définition et bases légales, enjeux pour la profession, situations spécifiques (secret partagé, non-assistance à personne en danger, ...), situations spécifiques (secret partagé, non-assistance à personne en danger...)</li> <li>la continuité des soins</li> <li>la loi coordonnée relative à l'exercice des soins de santé</li> <li>la législation sur les droits du patient et son implication dans le métier</li> <li>...</li> </ul> <p>- Les règles et les principes déontologiques applicables au métier (non-jugement...)</p> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Gérer son temps selon les priorités, son stress et ses émotions                                                                                                                                                                                                                                  | - La gestion du temps, des priorités, du stress, des émotions ...                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| - Utiliser les outils informatiques et les systèmes de gestion électroniques appliqués au métier                                                                                                                                                                                                   | - Les outils informatiques spécifiques à la fonction (tablette, PC...)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| - Identifier ses besoins de développement professionnel                                                                                                                                                                                                                                            | - Les différentes possibilités de formations continues<br>- Le lien entre développement professionnel et évaluation de ses soins                                                                                                                                                                                                                           |
| - Rester dans les limites de sa fonction et identifier les demandes du BS qui la dépassent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en cas de doute, s'informer auprès de la personne adéquate afin de répondre aux besoins du BS</li> <li>• si nécessaire, rappeler les règles au BS</li> </ul> | - Les limites de la fonction<br>- L'objectivation et la résolution des problèmes courants appliqués au métier : comportements inadaptés du BS, attitudes professionnelles possibles (exemple : ne pas fumer dans la chambre)<br>- Le cadre légal des activités du professionnel de soins, rôle des autres intervenants professionnels du domaine des soins |

### UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale**

#### **Compétences professionnelles concernées :**

- CP : prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales ;
- CP : surveiller l'évolution de l'état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins ;
- CP : assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d'urgence ;
- CP : collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins ;
- CP : établir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation ;
- CP : prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier.



Les aptitudes et savoirs repris ci-dessous sont ceux spécifiques à l'UAA « **Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale** ».

Il faut y ajouter les aptitudes et savoirs communs écrits dans le « **Tableau des Aptitudes et Savoirs communs** » à (cfr. supra) :

- **L'UAA** : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à élevé** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »

- **L'UAA** : « Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif »

Par facilité pour le lecteur, **les activités infirmières déléguées dans cette UAA sont écrites en gras** dans le tableau des aptitudes et savoirs.

| Les activités infirmières déléguées enseignées dans cette UAA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Effectuer, auprès du BS, les activités infirmières déléguées, en adéquation avec le plan de soins et dans le respect des limites de sa fonction<sup>15</sup>.</p> <p>- Mettre en lien l'activité infirmière réalisée et la législation</p> <p>- Favoriser l'autonomie, le confort et l'estime de soi du BS au travers de toutes les activités de soins et dans les limites de son champ de compétence ; agir avec bienveillance</p> | <p>- Les activités infirmières déléguées que l'aide-soignant peut effectuer sous le contrôle de l'infirmier au sein d'une équipe structurée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• législation spécifique : base légale, conditions d'exécution, notions liées à la délégation</li> <li>• principes et règles professionnels pour leur mise en œuvre<sup>16</sup>, confort, autonomie, estime de soi et bienveillance : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ définitions</li> <li>○ enjeux pour la profession d'aide-soignant (participation à la qualité des soins entre autres, image et évolution de la profession) et pour le BS</li> <li>○ méthodologie de soins favorisant confort, autonomie (y compris concepts d'autonomie/hétéronomie, d'indépendance/dépendance) et estime de soi ; attitudes et pratiques professionnelles contribuant au confort, procédures (en anticipant, prévenant, expliquant et en agissant)</li> </ul> </li> <li>• méthodologies et/ou techniques de mise en œuvre des activités infirmières déléguées suivantes : <b>liste des activités infirmières déléguées selon la législation en vigueur dans cette UAA</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>observer et signaler les changements sur les plans</b></li> </ul> </li> </ul> |

<sup>15</sup> Par facilité méthodologique et pour une meilleure compréhension par le lecteur, la plupart des activités infirmières déléguées de cette UAA sont citées en lien avec cette aptitude, dans la colonne des savoirs, grâce à leur lien avec une technique de mise en œuvre spécifique. Ces activités déléguées sont ensuite détaillées (Cf. infra).

<sup>16</sup> Les règles et principes professionnels sont repris dans les aptitudes et savoirs transversaux (règles et principes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de manutention et de protection de l'environnement).

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>physique, psychique et social dans le contexte des activités de la vie quotidienne (AVQ) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ informer et conseiller un patient/résident et sa famille conformément au plan de soins, relativement aux prestations techniques autorisées ;</li> <li>○ soins de bouche ;</li> <li>○ enlever et remettre les bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses, à l'exception de la thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques ;</li> <li>○ observer le fonctionnement des sondes vésicales et signaler les problèmes ;</li> <li>○ surveiller l'hydratation par voie orale du patient/résident et signaler les problèmes ;</li> <li>○ aide à l'alimentation et l'hydratation par voie orale du patient/résident à l'exception des cas d'alimentation par sonde et de troubles de la déglutition ;</li> <li>○ installation et surveillance du patient/résident dans une position fonctionnelle avec support technique, conformément au plan de soins ;</li> <li>○ soins d'hygiène chez les BS souffrant de dysfonction de l'A.V.Q., conformément au plan de soins ;</li> <li>○ transport des BS, conformément au plan de soins ;</li> <li>○ application des mesures en vue de prévenir les lésions corporelles, conformément au plan de soins ;</li> <li>○ application des mesures dans le cadre de la prévention des escarres, conformément au plan de soins ;</li> <li>○ mesure des paramètres concernant les différentes fonctions biologiques (sauf la mesure de la glycémie capillaire) et signalement de ces mesures à l'infirmier dans les meilleurs délais et de manière précise ;</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>aide à la prise de médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>par voie orale pour le patient/résident, selon un système de distribution préparé et personnalisé par un infirmier ou un pharmacien</b></li> <li>▪ <b>par les voies d'administration suivantes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>gouttes ophtalmiques,</b></li> <li>✓ <b>gouttes auriculaires</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>- Surveiller l'élimination du BS (urinaire, fécale, sueur, ...) et signaler les problèmes le cas échéant dans les délais opportuns (en fonction du degré d'urgence) au professionnel pertinent (infirmier, médecin, ...)</p> <p>- Mettre en œuvre les règles et principes professionnels pour aider le BS dans son élimination, en choisissant la technique la plus adéquate selon l'état du BS et son l'environnement, en respectant sa pudeur, son intimité et ses convictions et en favorisant le maintien de l'estime de soi du BS</p> | <p>- L'élimination<sup>17</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes voies d'élimination</li> <li>• notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie sur l'élimination (urinaire, fécale, sueur, ...) limitées au métier d'aide-soignant, les problèmes courants (constipation, rétention urinaire...) et les interventions-types eu égard au problème identifié (y compris précautions et prévention) dans les limites de sa fonction</li> <li>• les différents types d'incontinence et les moyens d'y pallier dans les limites de la fonction d'aide-soignant</li> <li>• les signes observables liés à un trouble de l'élimination et la terminologie professionnelle : COQA<sup>18</sup>, normes, fréquence, échelles...</li> <li>• les appareillages en lien avec l'élimination et en particulier la sonde vésicale : fonctionnement et surveillances</li> <li>• le rôle de l'aide-soignant quant à l'élimination du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques</li> </ul> |
| <p>- Administrer les traitements prescrits, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les effets attendus du traitement (changement observable)</li> <li>• identifier toute observation anormale et prioriser sa transmission</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>- Les traitements médicamenteux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• notions de pharmacologie appliquées au métier d'aide-soignant (voies d'administration, précautions d'administration, catégories les plus courantes, formes galéniques (gélules, comprimés, gouttes ophtalmiques et auriculaires, indications en lien avec les</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>17</sup> L'activité « enlèvement manuel de fécalomes » se trouve dans une autre UAA.

<sup>18</sup> COQA : Couleur, Odeur, Quantité, Aspect

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Participer à la prévention et ou au traitement des affections veineuses</p> | <p>notions d'anatomie de physiologie et de pathologie...), conditions de conservation et péremption, utilisation et effets attendus les plus courants, notice, conditions de délivrance, élimination de médicaments et de leurs emballages...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le système de distribution des médicaments, préparé et personnalisé par un infirmier et/ou un pharmacien</li> <li>• les signes observables et la terminologie professionnelle liés à l'administration médicamenteuse : identification des effets attendus et observation anormale (effets secondaires)</li> <li>• le rôle de l'aide-soignant quant à l'administration médicamenteuse chez le BS<sup>19</sup> et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques : administration de gouttes ophtalmiques et auriculaires, aide à la prise de médicaments par voie orale</li> </ul> <p>- Les bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses<sup>20</sup> à l'exception de la thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différents moyens non pharmacologiques de prévenir et/ou traiter des affections veineuses (y compris la différenciation entre bas et bandes élastiques)</li> <li>• notions d'anatomie, de physiologie et de pathologies sur le système veineux et cardiovasculaire, et en lien avec les affections veineuses les plus courantes limitées au métier d'aide-soignant</li> <li>• les signes observables et la terminologie professionnelle liés au retour veineux (y compris les effets attendus de la pose de bas)</li> <li>• le rôle de l'aide-soignant quant au retour veineux et aux bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques (y compris la gestion des soins</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>19</sup> Le rôle de l'aide-soignant quant à l'administration médicamenteuse chez le BS est limité à l'aide à la prise de médicaments par la voie orale dans cette UAA.

<sup>20</sup> La thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques est prévue dans une autre UAA.

|  |                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | d'hygiène, lever du BS, position des jambes au lit et au fauteuil, stimulation de la marche, les cas où la marche est recommandée ou interdite...) |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### Informations communiquées au candidat

#### Tâches :

Sur base d'une ou plusieurs mise(s) en situation professionnellement significative(s) et intégrative(s) chez un BS présentant un degré de dépendance faible à modéré, dans certaines activités de sa vie quotidienne, de sa vie sociale et relationnelle, situations réelle(s) et/ou fictive(s), le candidat doit :

- participer à la prise en soins du/des BS, sous délégation, y compris les transmissions
- évaluer la réalisation des soins administrés au BS (auto-évaluation)
- répondre à des questions en rapport direct avec les aptitudes et savoirs mobilisés dans la(les) situation(s)

#### Éléments fournis au candidat :

Les ressources nécessaires à la collecte des données (réelles et/ou fictives) :

- dossier patient/de soins y compris le plan de soins
- directives spécifiques de l'infirmier
- et autres sources éventuelles

#### Temps de réalisation :

- maximum de 2h, hors collecte des données

#### Mise en situation :

- mise(s) en situation réelle(s) et/ou fictive(s) répondant aux éléments de complexité (MRS, unité générale d'un hôpital, centre pour personnes en situation de handicap...)

### Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

#### - Concernant un BS :

- BS orienté dans le temps et dans l'espace présentant peu ou pas de difficultés de communication
- BS présentant un degré de dépendance faible à modéré pour les AVQ

#### - Concernant la prise en soins sous délégation :

- La (les) mise(s) en situation doivent amener le candidat à :
  - observer et signaler, le cas échéant, les changements chez un BS
  - informer et conseiller un BS et/ou son entourage
  - surveiller et aider à l'alimentation et l'hydratation par voie orale d'un BS et signaler les éventuels problèmes
  - appliquer des mesures en vue de prévenir les lésions corporelles
  - appliquer des mesures dans le cadre de la prévention des escarres

- effectuer des soins d'hygiène : toilette partielle et soins annexes par exemple ongles, dents, cheveux, barbe...
- installer un BS dans une position fonctionnelle avec support technique et le surveiller
- effectuer une réfection de lit inoccupé
- effectuer une aide à l'habillage et/ou au déshabillage
- effectuer la prise du pouls, de la température corporelle et signaler les résultats
- effectuer une aide à la prise de médicaments par voie orale pour un BS

- A travers son épreuve, s'il ne l'a pas déjà réalisée, le candidat doit réaliser 1 des activités infirmières parmi les suivantes :

- soins de bouche
- enlever et remettre les bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses, à l'exception de la thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques
- observer le fonctionnement des sondes vésicales et signaler les problèmes

- Les transmissions professionnelles font partie de l'épreuve : elles sont comprises dans la prise en soins.

- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

#### Autonomie :

- Lors de la prise en soins, le candidat identifie, programme et réalise les tâches déléguées en toute autonomie.

### CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

#### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les activités infirmières liées à la prise en soins du BS, sont réalisées et conformes à la norme en vigueur.
- Les réponses aux questions sont conformes aux attentes et en adéquation avec la mise en situation.
- Le candidat évalue les techniques de soins appliquées sur le(les) BS (auto-évaluation).

#### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- La collecte des données est réalisée et permet la prise en soins.
- La planification des soins est logique.

#### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Les règles de déontologie sont appliquées et le candidat reste dans les limites de sa fonction.
- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention sont respectés.
- Les règles de protection de l'environnement (tri et l'élimination des déchets) sont appliquées.
- Les activités infirmières déléguées sont conformes aux principes et règles d'hygiène et de sécurité.

#### Critères d'évaluation 4 : Communication

**Indicateurs globalisants :**

- Le candidat communique avec le BS et/ou son entourage de façon appropriée et adopte des attitudes professionnelles permettant d'établir et de maintenir un climat de confiance.
- Le candidat collabore de façon professionnelle avec l'équipe pluridisciplinaire notamment en réalisant des transmissions professionnelles correctes (observations saillantes et résultats de la prise des paramètres).

**Seuil de réussite**

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA.

**PROFIL D'ÉQUIPEMENT****Locaux et matériel didactiques nécessaires à l'apprentissage et à l'évaluation de l'UAA concernée :**

- lit(s) médicalisé(s) et équipement de la chambre (table de nuit...)
- mannequins(s) pour l'apprentissage de soins
- le matériel de soins pour les activités infirmières de l'UAA (tensiomètre, thermomètre, bas de contention, sonde vésicale, support technique pour mise en position fonctionnelle, bavoir, protections pour incontinence, étui pénien...)
- exemples de traitements médicamenteux (gouttes, PO...) et piluliers (système de distribution)
- illustrations de supports de soins : dossier patient, feuilles de paramètres, etc.

**UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

**Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale**

**Compétences professionnelles concernées :**

- CP : prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales ;
- CP : surveiller l'évolution de l'état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins ;
- CP : assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d'urgence ;
- CP : collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins ;
- CP : établir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation ;
- CP : prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier.

Les aptitudes et savoirs repris ci-dessous sont ceux spécifiques à l'UAA « **Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale** ».

Il faut y ajouter les aptitudes et savoirs communs écrits dans le « **Tableau des Aptitudes et Savoirs communs** » à (cfr. supra) :

- **L'UAA** : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance **faible à modéré** dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »

- **L'UAA** : « Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif »

Par facilité pour le lecteur, **les activités infirmières déléguées dans cette UAA sont écrites en gras** dans le tableau des aptitudes et savoirs.

| Les activités infirmières déléguées enseignées dans cette UAA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>- Effectuer auprès du BS les activités infirmières déléguées, en adéquation avec le plan de soins et dans le respect des limites de sa fonction<sup>21</sup>. Justifier sa légitimité en tant qu'aide-soignant dans la réalisation de l'activité, en référence au cadre légal</p> <p>- Favoriser l'autonomie, le confort et l'estime de soi du BS au travers de toutes les activités de soins et dans les limites de son champ de compétence ; agir avec bienveillance</p> | <p>- Les activités infirmières déléguées que l'aide-soignant peut effectuer sous le contrôle de l'infirmier au sein d'une équipe structurée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• législation spécifique : base légale, conditions d'exécution, notions liées à la délégation</li> <li>• principes et règles professionnels pour leur mise en œuvre<sup>22</sup>, confort, autonomie, estime de soi et bienveillance : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ définitions</li> <li>○ enjeux pour la profession d'aide-soignant (participation à la qualité des soins entre autres, image et évolution de la profession) et pour le BS</li> <li>○ méthodologie de soins favorisant confort, autonomie (y compris concepts d'autonomie/hétéronomie, d'indépendance/dépendance) et estime de soi ; attitudes et pratiques professionnelles contribuant au confort, procédures (en anticipant, prévenant, expliquant et en agissant)</li> </ul> </li> <li>• méthodologies et/ou techniques de mise en œuvre des activités infirmières déléguées suivantes - <b>liste des activités infirmières déléguées selon la législation en vigueur dans cette UAA</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>soins d'hygiène à une stomie cicatrisée, ne nécessitant pas des soins de plaies ;</b></li> </ul> </li> </ul> |

<sup>21</sup> Par facilité méthodologique et pour une meilleure compréhension par le lecteur, la plupart des activités infirmières déléguées de cette UAA sont citées en lien avec cette aptitude, dans la colonne des savoirs, grâce à leur lien avec une technique de mise en œuvre spécifique. Ces activités déléguées sont ensuite détaillées (Cf. infra).

<sup>22</sup> Les règles et principes professionnels sont repris dans les aptitudes et savoirs transversaux (règles et principes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de manutention et de protection de l'environnement).



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ soins d'hygiène chez un BS souffrant de dysfonction de l'A.V.Q., conformément au plan de soins ;</li> <li>○ application des mesures en vue de prévenir les lésions corporelles conformément au plan de soins ;</li> <li>○ application des mesures dans le cadre de la prévention des escarres conformément au plan de soins ;</li> <li>○ assistance du patient/résident lors du prélèvement non stérile d'excrétions et de sécrétions ;</li> <li>○ administration de médicaments, à l'exclusion des substances stupéfiants, préparés par un infirmier ou un pharmacien, par les voies d'administration suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- orale (y compris l'inhalation),</li> <li>- rectale,</li> <li>- percutanée,</li> <li>- injection sous-cutanée d'héparine fractionnée par voie sous-cutanée</li> </ul> </li> <li>○ alimentation et hydratation par voie orale, y compris troubles de la déglutition ;</li> <li>○ enlèvement manuel de fécalomes ;</li> <li>○ enlever et remettre les bandages destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses ;</li> <li>○ mesure des paramètres concernant les différentes fonctions biologiques, y compris la mesure de la glycémie par prélèvement sanguin capillaire, et signalement de ces mesures à l'infirmier dans les meilleurs délais et de manière précise.</li> </ul> |
| <p>- Surveiller l'élimination du BS (urinaire, fécale, sueur, ...) et signaler les problèmes le cas échéant dans les délais opportuns (en fonction du degré d'urgence) au professionnel pertinent (infirmier, médecin, ...)</p> <p>- Mettre en œuvre les règles et principes professionnels pour aider le BS dans son élimination, en choisissant la technique la plus adéquate selon l'état du BS et son environnement, en respectant sa pudeur, son intimité et ses convictions et en favorisant le maintien de l'estime de soi du BS</p> | <p>- L'élimination :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes voies d'élimination</li> <li>• notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie sur l'élimination (urinaire, fécale, sueur, ...) limitées au métier d'aide-soignant, les problèmes courants (constipation, rétention urinaire...) et les interventions-types eu égard au problème identifié (y compris précautions et prévention) dans les limites de sa fonction</li> <li>• les différents types d'incontinence et les moyens d'y pallier dans les limites de la fonction d'aide-soignant</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>les signes observables liés à un trouble de l'élimination et la terminologie professionnelle : COQA, normes, fréquence, échelles...</li> <li>les appareillages en lien avec l'élimination et en particulier : <ul style="list-style-type: none"> <li>la sonde vésicale : fonctionnement et surveillances, rôle de l'aide-soignant...</li> <li><b>les stomies</b> : définition, types, matériel nécessaire et adapté à la situation, procédures, rôle de l'aide-soignant...</li> </ul> </li> </ul> <p>- Le rôle de l'aide-soignant quant à l'élimination du BS et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>surveillance selon le type d'excrétion</li> <li>enlèvement manuel de <b>fécalome</b></li> <li><b>assistance du BS lors du prélèvement non stérile d'excréments et de sécrétions</b></li> </ul> |
| - Mesurer la glycémie par prélèvement sanguin capillaire. Identifier une glycémie anormale et en prioriser la transmission le cas échéant | <p>- Notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées au système endocrinien, limitées au métier d'aide-soignant, et les interventions-types eu égard au problème identifié (y compris précautions et prévention) dans les limites de sa fonction</p> <p>- Notions en lien avec la sociologie du diabète (lien avec les habitudes de vie, la société de consommation, l'obésité...)</p> <p>- Mise en lien des différents savoirs : signes d'hyper et d'hypoglycémie, traitements-type (insulinothérapie, antidiabétiques oraux...), lien entre la mesure de la glycémie par l'aide-soignant et l'administration du traitement par l'infirmier, conseils nutritionnels et d'hygiène de vie, différents types de diabète, lien avec la glycosurie...</p> <p>- Les différentes façons de mesurer une glycémie : glycémie capillaire, par prise de sang, capteur continu...</p>                                                                                           |
| - Identifier un paramètre anormal et en prioriser la transmission le cas échéant                                                          | <p>- Notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie liées aux constantes biologiques courantes, et en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le poids,</li> <li>la taille,</li> <li>le tour de taille et l'IMC (Indice de Masse Corporelle),</li> <li>la tension artérielle,</li> <li>la température,</li> <li>la fréquence, le rythme et l'amplitude cardiaque,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>la fréquence, le rythme et l'amplitude respiratoire, ainsi que la saturation en oxygène</li> </ul> <p>- Les signes associés à des constantes biologiques anormales (signes d'hypo et d'hypertension, troubles du rythme cardiaque...)</p> <p>- Les supports de transmission des différents paramètres</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>- Administrer les traitements prescrits, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>identifier les effets attendus du traitement (changement observable)</li> <li>identifier toute observation anormale et prioriser sa transmission</li> </ul> | <p>- Les traitements médicamenteux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>notions de pharmacologie appliquées au métier d'aide-soignant (voies d'administration, précautions d'administration, catégories les plus courantes des médicaments, formes galéniques (suppositoires, Microlax®, Fleet®, patchs transdermiques, héparine à bas poids moléculaire dans une seringue montée, crèmes, onguents, aérosol doseur...), conditions de conservation et péremption, utilisation et effets attendus les plus courants, notice, conditions de délivrance, élimination de médicaments et de leurs emballages...)</li> <li>le système de distribution des médicaments, préparé et personnalisé par un infirmier et/ou un pharmacien</li> <li>les signes observables et la terminologie professionnelle liés à l'administration médicamenteuse : identification des effets attendus et observation anormale (effets secondaires)</li> <li>le rôle de l'aide-soignant quant à l'administration médicamenteuse chez le BS<sup>2</sup> et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>par voie orale, y compris l'inhalation,</b></li> <li><b>par voie rectale,</b></li> <li><b>par percutanée,</b></li> <li><b>injection sous-cutanée d'héparine fractionnée par voie sous-cutanée</b></li> </ul> </li> <li>notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie sur le système respiratoire et les affections respiratoires les plus courantes limitées au métier d'aide-soignant</li> <li>injection sous-cutanée d'héparine fractionnée : technique, caractéristiques, indications, surveillances, notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie les plus courantes limitées au métier d'aide-soignant et en lien avec le système veineux et cardiovasculaire...</li> </ul> |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Aide-soignant

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Participer à la prévention et/ou au traitement des affections veineuses | - Les bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses <b>y compris la thérapie par compression à l'aide de bandes élastiques</b> ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différents moyens non pharmacologiques de prévenir et/ou traiter des affections veineuses (y compris la différenciation entre les bandes élastiques et les bas)</li> <li>• notions d'anatomie, de physiologie et de pathologie sur le système veineux et cardiovasculaire et en lien avec les affections veineuses les plus courantes limitées au métier d'aide-soignant</li> <li>• les signes observables et la terminologie professionnelle liés au retour veineux (y compris les effets attendus de la pose de bas)</li> <li>• le rôle de l'aide-soignant quant au retour veineux et aux bas destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses et la mise en œuvre des règles et principes professionnels notamment au travers de procédures, méthodologies et/ou techniques (y compris la gestion des soins d'hygiène et du lever du BS porteur de bas)</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### Informations communiquées au candidat

#### Tâches :

Sur base d'une ou plusieurs mise(s) en situation professionnellement significative(s) et intégrative(s) chez un BS présentant un degré de dépendance élevé, dans certaines activités de sa vie quotidienne, de sa vie sociale et relationnelle, situations réelle(s) et/ou fictive(s), le candidat doit :

- participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation
- évaluer la réalisation des soins administrés au BS et ses attitudes professionnelles (auto-évaluation)
- répondre à des questions en rapport direct avec les aptitudes et savoirs mobilisés dans la(les) situation(s)

#### Éléments fournis au candidat :

Les ressources nécessaires à la collecte des données (réelles et/ou fictives) :

- dossier patient/de soins y compris le plan de soins
- directives spécifiques de l'infirmier
- et autres sources éventuelles

#### Temps de réalisation :

- maximum de 2h, hors collecte des données.

**Mise en situation :**

- mise(s) en situation réelle(s) et/ou fictive(s) répondant aux éléments de complexité (MR, MRS, unité générale d'un hôpital, centre pour personnes en situation de handicap...).

**Eléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve****- Concernant un BS :**

BS présentant un degré de dépendance élevé pour les AVQ.

**- Concernant la prise en soins sous délégation :**

- La (les) mise(s) en situation doivent amener le candidat à :
  - observer et signaler, le cas échéant, les changements chez un BS
  - informer et conseiller un BS et/ou son entourage
  - surveiller et aider à l'alimentation et l'hydratation par voie orale d'un BS et signaler les éventuels problèmes
  - appliquer des mesures en vue de prévenir les lésions corporelles
  - appliquer des mesures dans le cadre de la prévention des escarres
  - effectuer des soins d'hygiène au lit et soins annexes par exemple ongles, dents, cheveux, barbe...
  - installer un BS dans une position fonctionnelle avec support technique et le surveiller
  - effectuer une réfection de lit occupé
  - mesurer les paramètres et signaler les résultats
  - effectuer une aide à la prise de médicaments par voie orale pour un BS
  - effectuer une injection sous-cutanée d'héparine fractionnée
- A travers son épreuve, s'il ne l'a pas déjà réalisée, le candidat doit réaliser 2 des activités infirmières parmi les suivantes :
  - soins d'hygiène à une stomie cicatrisée, ne nécessitant pas des soins de plaies
  - assistance du BS lors du prélèvement non stérile d'excrétions et de sécrétions
  - enlever et remettre les bandages élastiques destinés à prévenir et/ou traiter des affections veineuses
  - effectuer une glycémie capillaire
  - administrer un aérosol
  - administrer un traitement par voie rectale
- Les transmissions professionnelles font partie de l'épreuve : elles sont comprises dans la prise en soins.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

**Autonomie :**

- Lors de la prise en soins, le candidat identifie, programme et réalise les tâches déléguées en toute autonomie.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les activités infirmières, liées à la prise en soins du BS, sont réalisées et conformes à la norme en vigueur.
- Les réponses aux questions sont conformes aux attentes et en adéquation avec la mise en situation.
- Le candidat évalue les techniques de soins appliquées sur le(les) BS et ses attitudes professionnelles (auto-évaluation).

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- La collecte des données est réalisée et permet la prise en soins.
- La planification des soins est logique.

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Les règles de déontologie sont appliquées et le candidat reste dans les limites de sa fonction.
- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention sont respectés.
- Les règles de protection de l'environnement (tri et l'élimination des déchets) sont appliquées.
- Les activités infirmières déléguées sont conformes aux principes et règles d'hygiène et de sécurité.

### Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Le candidat communique avec le BS et/ou son entourage de façon appropriée et adopte des attitudes professionnelles permettant d'établir et de maintenir un climat de confiance.
- Le candidat collabore de façon professionnelle avec l'équipe pluridisciplinaire notamment en réalisant des transmissions professionnelles correctes (observations saillantes et résultats de la prise des paramètres).

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA.

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Locaux et matériel didactiques nécessaires à l'apprentissage et à l'évaluation de l'UAA concernée :

- lit(s) médicalisé(s) et équipement de la chambre (table de nuit...)
- mannequins(s) pour l'apprentissage de soins
- le matériel de soins pour les activités infirmières de l'UAA (tensiomètre, thermomètre, bas de contention, sonde vésicale, support technique pour mise en position fonctionnelle, bavoir, protections pour incontinence, étui pénien, matériel d'injection, matériel d'aérosolthérapie, matériel de soins de stomies, matériel de glycémie capillaire...)

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Aide-soignant

- exemples de traitements médicamenteux (gouttes, PO, aérosol, lavements, suppositoires...) et piluliers (système de distribution)
- illustrations de supports de soins : dossier patient, feuilles de paramètres, etc.

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif

#### Compétences professionnelles concernées :

- CP : prendre en charge les soins et délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales ;
- CP : surveiller l'évolution de l'état de santé et de bien-être du bénéficiaire de soins ;
- CP : assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins par la prévention des risques et une intervention appropriée lors de situations d'urgence ;
- CP : collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins ;
- CP : établir une relation de confiance avec le bénéficiaire de soins et son entourage par une communication adaptée à la situation ;

- CP : prendre en charge les tâches logistiques et administratives nécessaires pour l'accomplissement de son travail et de celui de l'infirmier.

Les aptitudes et savoirs repris ci-dessous sont ceux spécifiques à l'UAA « **Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif** ».

Il faut y ajouter les aptitudes et savoirs communs écrits dans le « Tableau des Aptitudes et Savoirs communs » à (cfr. supra) :

L'UAA : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »

L'UAA : « Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale »

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- En collaboration avec les autres professionnels, prendre en soins un BS dans une situation de désorientation et/ou d'agressivité, en tenant compte des particularités liées à son état psychique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer et identifier des signes de désorientation et/ou d'agressivité chez le BS</li> <li>• Proposer des interventions adaptées : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délimiter en équipe le cadre de son intervention</li> <li>○ Proposer des attitudes et comportements adaptés</li> <li>○ Effectuer les activités infirmières en adéquation avec le plan de soins</li> </ul> </li> </ul> <p>- Favoriser l'autonomie, le confort et l'estime de soi du BS au travers de toutes les activités de soins et dans les limites de son champ de compétence ; agir avec bienveillance</p> <p>- En équipe, organiser l'environnement et les activités infirmières en veillant au confort et à la sécurité du BS désorienté et/ou agressif</p> | <p>- Les spécificités liées à l'état psychique du BS désorienté et/ou agressif (besoins fondamentaux, composantes de la personnalité...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les signes de désorientation et/ou d'agressivité : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les particularités de la communication verbale, para-verbale et non verbale</li> <li>○ Les comportements spécifiques : déambulation, isolement, cris, gestes violents...</li> <li>○ Les expériences vécues par un bénéficiaire en situation de désorientation et/ou d'agressivité : souffrance, détresse psychique, vécu émotionnel de tristesse, mélancolie...</li> <li>○ L'altération des fonctions cognitives et la démence : l'objectivation de la confusion (spatiale, temporelle...) ...</li> <li>○ Les grilles d'observation destinées à évaluer différents éléments de la désorientation et/ou de l'agressivité du BS</li> </ul> </li> <li>• rapport entre désorientation/agressivité du BS et : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Son état pathologique et psychique (démence versus syndrome confusionnel et causes de ce dernier : déshydratation, rétention urinaire, diabète, infections, troubles de l'audition...)</li> </ul> </li> </ul> |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Son histoire</li> <li>○ Son vieillissement/son âge</li> <li>• thématiques en lien avec la désorientation et l'agressivité des BS : les maltraitances, l'alcoolisme, les violences...</li> <li>• les éléments qui influencent la relation soignant/soigné et les mécanismes de défense en jeu chez le BS et le soignant (peur, anxiété, déni, deuil, refus de soins, conflit, agressivité, (coopération, autonomie, dépendance, relation de pouvoir, marchandage et négociation...)</li> </ul> <p>- Les spécificités de prises en soin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les approches non médicamenteuses soutenant l'autonomie, le confort et l'estime de soi du BS (approches psycho-sociales...), approches relationnelles contextuelles et innovantes pour la prise en soins du BS désorienté/dément et/ou agressif : humanitude (Yves Gineste et Rosette Marescotti), validation (Naomi Feil), Montessori transposé aux adultes, carpe Diem (Carl Rogers, Nicole Poirier), vision positive, unités de vie protégées comme par exemple Centres d'Activités Naturelles Tirées d'Occupations Utiles (CANTOU)...</li> <li>• les traitements médicamenteux spécifiques</li> <li>• les aidants naturels : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soutien et information</li> <li>○ Leur connaissance du BS et leur expertise dans la prise en soin du BS</li> </ul> </li> <li>• les outils de communication, attitudes et comportements adaptés : comportements verbaux/para-verbaux /non verbaux, écoute active, reformulation, toucher, gestes propices, parole (qualité de la voix), choix des mots et dangers de l'infantilisation, écriture, dessin...</li> <li>• exemples d'interventions et de techniques, ainsi que d'aménagements spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ snoezelen</li> <li>○ stratégies de désamorçage de situations à risque de violence en équipe</li> <li>○ donner au BS des moyens pour surmonter son anxiété et son agressivité</li> </ul> </li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ interventions portant sur la qualité de vie</li> <li>○ valorisation de l'image de soi par des techniques d'esthétique (bains et massages relaxants, soins de la peau, maquillage...)</li> <li>○ place de la contention physique et des mesures d'isolement en lien avec la législation en vigueur (situation d'urgence exceptionnelle et sur prescription médicale)</li> <li>○ limites du maintien à domicile du BS et place de l'hospitalisation et de l'institutionnalisation dans l'évolution de l'état du BS</li> <li>○ ...</li> <li>• participation aux interventions complémentaires en collaboration avec les différents professionnels de l'équipe : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ finger Food avec le diététicien</li> <li>○ intervention portant sur la cognition avec l'ergothérapeute/ le logopède</li> <li>○ intervention portant sur l'activité motrice avec le kinésithérapeute</li> <li>○ ...</li> </ul> </li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### Informations communiquées au candidat

#### Tâches :

1. Sur base d'une mise en situation professionnellement significative et intégrative chez un BS désorienté et/ou agressif, le candidat doit :

- proposer des interventions (attitudes, activités et/ou observations) à adopter pour gérer la situation dans la limite de sa fonction ;
- répondre à des questions en rapport direct avec les aptitudes et savoirs mobilisés dans ladite situation

2. Présenter oralement une approche non médicamenteuse de la démence (approche psychosociale...) soutenant l'autonomie, le confort et l'estime de soi du BS dément. Expliquer en quoi sa pratique professionnelle peut soutenir cette approche.

NB : La tâche 2 ne prévoit pas que le candidat doive répondre à des questions en rapport avec les aptitudes et savoirs liés aux BS déments.

Eléments fournis au candidat :

- mise(s) en situation fictive(s) répondant aux éléments de complexité
- grilles d'observation destinée à évaluer différents éléments de la désorientation et/ou de l'agressivité du BS
- les consignes de présentation orale du travail sur l'approche non médicamenteuse de la démence

Temps de réalisation :

- maximum 45 minutes pour la tâche 1
- maximum 10 minutes pour la tâche 2

Mise en situation :

- **Pour la tâche 1 :**  
situation reconstituée/fictive professionnellement significative présentant une situation de soins chez un BS désorienté et/ou agressif. Cette situation fictive peut inclure l'intervention d'un autre professionnel et/ou d'un aidant naturel.
- **Pour la tâche 2 :**  
présentation orale selon modalités choisies par l'OEF

Eléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve**Tâche 1**

La situation doit :

- présenter un BS désorienté et/ou agressif et peut inclure l'intervention d'un autre professionnel et/ou d'un aidant naturel.
- permettre au candidat d'identifier au moins trois interventions (attitudes, activités et/ou observations) permettant de favoriser l'autonomie, le confort et/ou l'estime de soi du BS, éventuellement en collaboration avec un autre professionnel et/ou un aidant naturel.

Les paramètres de la mise en situation doivent être en lien avec les aptitudes et savoirs de l'UAA :

- par exemple, le BS pourrait :
  - ne pas avoir conscience de sa désorientation,
  - revivre des angoisses liées à un événement traumatique du passé,
  - avoir des gestes violents (menace de frapper...),
  - avoir une apparence négligée (non rasé...),
  - vivre des émotions intenses (pleurs, rires...)
  - être cachectique
- d'autre part, les aidants naturels pourraient intervenir dans la mise en situation. Par exemple, les aidants naturels pourraient être présents (et donc être une ressource pour le candidat ou pour donner à manger...).
- enfin, un autre professionnel peut être présent. Par exemple :
  - Le diététicien prescrit des compléments alimentaires et/ou de la Finger Food
  - Le kinésithérapeute demande que le BS réalise plusieurs fois par jour différents exercices

S'il ne le fait pas spontanément dans ses propositions d'interventions (attitudes, activités et/ou observations), les questions posées au candidat doivent permettre d'évaluer s'il a conscience que la confusion peut être liée à un problème médical de type déshydratation ou autre.

Par exemple, pour guider le candidat vers la différenciation entre de la confusion et de la démence :

- pourquoi la confusion est d'apparition soudaine (le BS est confus depuis quelques heures...) ?

Une fois l'hypothèse émise d'une cause médicale possible, les questions posées au candidat doivent lui permettre d'exprimer la nécessité de faire appel à un autre professionnel.

- si vous êtes dans cette situation, quelle action allez-vous entreprendre ?

(Réponse attendue : signaler à un autre professionnel)

Le candidat peut être questionné à ce propos par les jurés à visée de clarification.

Le candidat peut poser des questions selon les mêmes modalités que celles qu'il rencontrerait en situation réelle (infirmier de l'unité...).

## Tâche 2

Les modalités préconisées du travail sur l'approche non médicamenteuse de la démence (approche psycho-sociale...) sont les suivantes :

- le candidat est informé en début de parcours de formation qu'il va devoir réaliser un travail sur le sujet.
- seule la présentation orale est prise en considération pour l'évaluation de l'UAA.
- le candidat doit être guidé, lors de son parcours de formation, dans la préparation de son travail et doit pouvoir faire une présentation orale formative avant l'épreuve certificative.

### Autonomie :

Le candidat réalise les tâches demandées dans le respect des consignes fournies.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

#### Tâche 1

- Trois interventions adaptées à la situation du BS (attitudes, activités et/ou observations) sont proposées par le candidat.
- Les réponses aux questions sont conformes aux attentes et en adéquation avec la mise en situation.

#### Tâche 2

- Le candidat identifie une approche non médicamenteuse de la démence (approche psycho-sociale...).
- Le candidat exprime en quoi sa pratique peut soutenir l'approche choisie.

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

#### Tâche 1 et/ou 2

- Le candidat illustre son intention de collaborer avec un ou plusieurs autre(s) professionnel(s).
- Le candidat respecte les consignes.

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

#### Tâche 1 et/ou 2

- Le candidat respecte les limites de la fonction.
- Les interventions du candidat favorisent le confort, le respect et la sécurité (physique et psychique) du BS.
- Les règles de déontologie sont respectées.

### Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

**Tâche 2**

- La communication verbale et non verbale du candidat est adaptée à la situation.

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA.

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Locaux et matériel didactiques nécessaires à l'apprentissage et à l'évaluation de l'UAA concernée.

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation****Compétences professionnelles concernées :**

- CP : prendre en charge les soins délégués dans le respect du plan de soin et des prescriptions médicales
- CP : collaborer dans une équipe multidisciplinaire de soins

| Aptitudes                                                                                                                                       | Savoirs                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Partager son expérience et exprimer un avis sur la situation professionnelle évoquée dans le respect du cadre éthique, déontologique et légal | - Initiation au questionnement éthique et déontologique : situations déontologiques type (maltraitance, divulgation du secret |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- Analyser une situation professionnelle vécue (en stage ou en insertion professionnelle) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le contexte de son action : milieu de soins et cadre organisationnel (en MRS, en milieux de soins, à domicile...)</li> <li>• Comparer ses apprentissages avec les attendus du métier</li> <li>• Situer les apprentissages mobilisés par la situation dans le(s) domaine(s) d'étude concerné(s)<sup>23</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Discuter de la sécurité, du confort et la qualité de vie du bénéficiaire de soins et/ou des soignants,</li> <li>○ Expliquer les valeurs qui sous-tendent les pratiques du métier</li> <li>○ Relier ses pratiques à la notion de priorité, de chronologie et de délai dans l'exécution des soins</li> <li>○ Identifier la relation de délégation avec l'infirmier, la notion de continuité des soins et la collaboration au sein d'une équipe</li> <li>○ Conclure en discutant de possibles enjeux en lien avec la pratique professionnelle d'aide-soignant</li> </ul> </li> </ul> | <p>professionnel, dépassement de son champ de compétence...)</p> <p>- Les pistes méthodologiques pour développer l'analyse de pratiques professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finalités et enjeux de l'analyse de pratiques professionnelles</li> <li>• notions d'identité professionnelle et de professionnalisation en vue d'un positionnement personnel et professionnel</li> <li>• techniques de repérage des savoirs et valeurs mobilisés (y compris les sphères disciplinaires et domaines d'étude) dans une situation de soins</li> <li>• techniques de questionnement des pratiques (confrontation et partage de sa réalité d'apprentissage à celle des autres apprenants, notion du « récit de vie »...)</li> <li>• techniques d'identification de sources pertinentes au regard des questionnements (livres, articles, experts professionnels...)</li> <li>• exemples d'outils d'aide à l'identification, pour le candidat, de ses atouts, de ses potentialités et de ses limites</li> <li>• présentation de pistes de solutions et d'amélioration de sa pratique (méthode et/ou technique de résolution de problèmes)</li> <li>• techniques de prise de parole au sein d'un groupe (présentation orale d'épisodes de situations professionnelles vécues) et de défense de son point de vue</li> <li>• comparaison du rôle de l'aide-soignant au sein de différents terrains professionnels (MR, MRS, hôpitaux, centre pour personne en situation de handicap, soins à domicile...) et de différentes organisations (vision du métier à travers le terrain professionnel)</li> <li>• communication autour d'expériences interpellantes et pistes de remédiation.</li> <li>• cadre éthique de l'analyse de pratiques professionnelles : non jugement, respect de la sphère professionnelle, évocation positive, référence aux normes et aux concepts, aspect démocratique/lien avec la citoyenneté du débat dans le groupe, notion de respect du temps de parole...</li> <li>• pistes de cadre opérationnel/thématiques possibles : relation de délégation, description</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>23</sup> Exemple : BS stomisé --> relève du domaine des soins, du domaine de la psychologie, du domaine de l'éducation thérapeutique...

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | d'activités infirmières déléguées réalisées, d'éléments de mise en sécurité et de confort du BS et du soignant, notion de chronologie, de priorité et de délai d'exécution des soins, notion de continuité des soins et de travail en équipe pluridisciplinaire...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>- Préciser son projet professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuler sa représentation personnelle actuelle du métier d'aide-soignant</li> <li>• Comparer sa représentation initiale (UAA du début de parcours de formation) à cette représentation actuelle</li> <li>• Expliquer la différence entre les deux représentations (initiale et actuelle)</li> <li>• Expliquer ses aspirations<sup>24</sup> et les relier aux réalités du contexte professionnel visé</li> </ul> | <p>- Les pistes méthodologiques pour réaliser un bilan et identifier son projet professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• emploi d'outils d'accompagnement du parcours de formation (portfolio, dossier d'apprentissage, toile d'araignée de ses compétences...) <sup>25</sup> (depuis l'UAA du début de parcours)</li> <li>• exemples d'outils de présentation de son évolution : du point de départ (représentation de l'UAA du début de parcours de formation) à sa représentation actuelle du métier (représentation de l'UAA de fin de parcours de formation), avec mise en évidence des actions ou événements saillants du parcours et des rencontres marquantes (relations avec les intervenants : BS, famille, autres professionnels...)</li> <li>• techniques de résumés, de plans de présentation, de sélection des éléments essentiels et pertinents</li> <li>• techniques de présentation de son parcours au regard des différents champs disciplinaires et domaines d'étude (hygiène, déontologie, psychologie, activités infirmières déléguées, législation ...)</li> <li>• les différentes possibilités de poursuite d'études (parcours dans la pratique des soins infirmiers...)</li> </ul> |
| <p>- Appliquer les démarches administratives nécessaires à sa prise de fonction en qualité d'aide-soignant et liées à la perte du statut d'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• demande d'enregistrement en vue d'obtenir le visa</li> <li>• demande de numéro INAMI le cas échéant</li> <li>• autres démarches : assurance professionnelle, inscription dans une mutuelle, inscription éventuelle auprès d'une organisation syndicale...</li> </ul>                               | <p>- Les démarches administratives nécessaires à sa prise de fonction en qualité d'aide-soignant (enregistrement pour le visa...)</p> <p>- Les démarches administratives nécessaires à l'entrée dans la vie active (mutuelle...)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

<sup>24</sup> Projection professionnelle, éventuellement poursuite d'études...

<sup>25</sup> Exemple de contenu de l'outil d'accompagnement du parcours de formation (portfolio, dossier d'apprentissage...) : « Identification des attendus et tâches spécifiques du métier, bilan des apprentissages réalisés, liens avec la réglementation, bilan des qualités humaines et professionnelles requises, analyse des contraintes exigées par l'exercice du métier... »

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

#### **Tâches :**

##### **- Tâche 1**

Présenter l'analyse d'une situation vécue<sup>26</sup> en expliquant ses possibles enjeux en lien avec la pratique professionnelle d'aide-soignant et en situant les apprentissages mobilisés dans ladite situation.

##### **- Tâche 2**

Préciser son projet professionnel en fin de formation<sup>27</sup>:

- formuler sa représentation personnelle actuelle du métier d'aide-soignant ;
- comparer sa représentation initiale (UAA 1) à sa représentation actuelle ;
- expliquer la différence entre les deux représentations (initiale et actuelle) ;
- expliquer ses aspirations<sup>28</sup> et les relier aux réalités du contexte professionnel visé.

#### **Éléments fournis au candidat :**

Les consignes de présentation de son analyse de situation et de son projet professionnel.

#### **Temps de réalisation :**

- maximum 30 minutes pour la tâche 1 (car l'analyse de la situation a été construite en continu pendant le parcours d'apprentissage du candidat)
- maximum 15 minutes pour la tâche 2

#### **Mise en situation :**

- pour la tâche 1, la situation analysée a été vécue dans le cadre du parcours d'apprentissage du candidat ; c'est donc une tâche sur base d'une situation réelle.
- pour la tâche 2, le candidat a construit progressivement son projet professionnel et personnel à travers les apprentissages, les rencontres et les expériences vécues qu'il a réalisés pendant son parcours de formation.
- les modalités de présentation sont laissées au choix de l'OEF.

### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve**

##### **- Pour les tâches 1 et 2**

Les modalités préconisées sont les suivantes :

- le candidat est informé en début de parcours de formation qu'il va devoir réaliser ces travaux et analyses.
- le processus choisi par l'OEF pour l'évaluation de l'UAA doit permettre de tenir compte de l'investissement et de la progression du candidat (évaluation continue). Tant le processus continu que la présentation orale finale font partie de l'évaluation. Les deux parties doivent être réussies.
- le candidat doit être guidé, lors de son parcours de formation, dans la préparation de ses travaux. Il doit pouvoir faire une présentation orale formative avant l'évaluation sommative.

<sup>26</sup> Situation vécue en stage ou en insertion professionnelle, autrement dit vécue dans le cadre de son parcours d'apprentissage

<sup>27</sup> Projet évolutif depuis l'UAA du début de parcours de formation sur base d'un outil/support d'accompagnement du parcours de formation.

<sup>28</sup> Aspirations : projection professionnelle, éventuellement poursuite d'études...



Le candidat doit avoir été confronté, dans son parcours de formation, à différents contextes professionnels possibles pour l'aide-soignant, dont :

- au moins le milieu de soins,
- au moins la MRS,
- au moins les soins à domicile,
- et éventuellement une institution pour personnes en situation de handicap.

Il est attendu du candidat, en particulier pour la tâche 1, qu'il se base sur des indices manifestes pour analyser sa situation professionnelle. Autrement dit, les indices non manifestes ne sont pas attendus : les identifier n'est pas nécessaire pour la réussite de l'épreuve.

D'autre part, pour identifier les enjeux possibles de sa situation, il est attendu que le candidat choisisse les enjeux pertinents dans une liste préétablie (nombre fini et limité d'enjeux).

Exemple de liste non exhaustive d'enjeux :

- domaines professionnels : anatomie/physiopathologie, éthique et déontologie, activités infirmières déléguées, communication professionnelle, législation
- organisation du travail et qualité des soins : contexte de travail (MRS, hôpital...), horaires, modalités de la relation de délégation, soins intégrés (nursing global) ou division du travail en référence au taylorisme, continuité des soins, collaboration et travail au sein d'une équipe
- paradigme des soins : approche psycho-sociale versus approche médicalisée, confort du BS, sécurité du BS, valeurs qui sous-tendent les pratiques du métier

#### Autonomie :

Le candidat réalise les tâches demandées dans le respect des consignes fournies, en utilisant une analyse de pratiques et en s'impliquant personnellement dans son projet de formation professionnelle.

### CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

#### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Le candidat explique l'évolution de sa représentation du métier d'aide-soignant et ses aspirations en reliant ses choix aux réalités du contexte professionnel.
- La situation présentée par le candidat est une situation qu'il a vécue.

#### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Le candidat utilise l'outil d'accompagnement du parcours de formation pour construire sa présentation.
- L'outil d'accompagnement du parcours de formation démontre l'investissement et de la progression du candidat<sup>29</sup>.
- Le candidat explique la situation vécue et les enjeux qu'il a repérés dans la liste de l'OEF en faisant des liens, notamment avec les domaines d'étude de son parcours de formation et avec les valeurs de la profession

---

<sup>29</sup> Exemple d'indicateur opérationnel : L'outil d'accompagnement du parcours de formation est complété au fur et à mesure des différentes expériences (stages...) selon les modalités établies par l'OEF

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Aide-soignant

Critère d'évaluation 3 : Respect des règles et principes professionnels

Indicateurs globalisants :

- Le candidat fait référence aux règles et principes professionnels (sécurité, hygiène...).

Critères d'évaluation 4 : Communication

Indicateurs globalisants :

- Le candidat partage son expérience et exprime un avis sur la situation analysée qui respecte le cadre éthique, déontologique et légal.
- La communication verbale et non verbale du candidat est adaptée à la situation.

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être réussis pour valider l'UAA.

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Un contexte favorable à l'analyse de pratiques professionnelles (salle permettant des échanges avec respect de la confidentialité, permettant une organisation conviviale par exemple l'aménagement des bancs...)
- Du matériel didactique et pédagogique pour les présentations (Tableau Blanc Interactif ou projecteurs...) et la recherche de sources pertinentes (bibliothèque, revues d'aide-soignant...)

## ANNEXE

Tableau récapitulatif des UAA de la grappe « Soins aux personnes et assistance aux soins »

| Profil                                                                                                                                                                                | Agent d'Entretien en Milieux de Soins | Assistant logistique Milieux de soins et collectivités | Brancardier | Aide-soignant |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| UAA                                                                                                                                                                                   |                                       |                                                        |             |               |
| Effectuer l'entretien habituel d'un local                                                                                                                                             | X                                     | X                                                      |             |               |
| Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité                                                                                                                              | X                                     |                                                        |             |               |
| Effectuer l'entretien en milieux de soins                                                                                                                                             | X                                     |                                                        |             |               |
| Soutenir l'équipe pour les repas, collations et activités                                                                                                                             |                                       | X                                                      |             |               |
| Soutenir l'équipe pour la gestion des stocks et certaines tâches administratives et logistiques                                                                                       |                                       | X                                                      |             |               |
| Effectuer l'entretien du linge des bénéficiaires                                                                                                                                      |                                       | X                                                      |             |               |
| Préparer le BS et effectuer son transport entre différents services (médicotechniques, blocs opératoires, unités de soins, services de consultations...)                              |                                       |                                                        | X           |               |
| Administrer les 1ers secours                                                                                                                                                          |                                       |                                                        |             | X             |
| Construire son projet professionnel d'aide-soignant                                                                                                                                   |                                       |                                                        |             | X             |
| Participer à la prise en soins d'un BS, sous délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à modéré dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale |                                       |                                                        |             | X             |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Aide-soignant

|                                                                                                                                                                                     |  |  |  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------|
| Participer à la prise en soins d'un BS, sou délégation : BS présentant un degré de dépendance faible à élevé dans certaines activités de sa vie quotidienne et/ou de sa vie sociale |  |  |  | <b>X</b> |
| Gérer, dans les limites de sa fonction, un BS désorienté et/ou agressif                                                                                                             |  |  |  | <b>X</b> |
| Préciser son projet professionnel d'Aide-soignant en fin de formation                                                                                                               |  |  |  | <b>X</b> |

Lorsque l'UAA est commune à plusieurs profils, la croix sur fond gris indique le profil de référence où l'UAA est écrite dans son intégralité.



**Profil métier | formation**

# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR IN OPVANG EN INTEGRATIE • NL  
INTERKULTURELLE/R VERMITTLER/IN FÜR AUFNAHME UND INTEGRATION • DE  
INTERCULTURAL MEDIATOR IN RECEPTION AND INTEGRATION • EN

**Grappe de métiers**

**Médiation interculturelle**

MED.INTERCULTU-médiateur-V01-2026

**SERVICE FRANCOPHONE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS**

secretariat.sfmq@cfwb.be

[www.sfmq.be](http://www.sfmq.be)



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR.

## APPROBATION PAR LES PARTIES À L'ACCORD

Gouvernement de la Région wallonne : validé

Gouvernement de la Communauté française le 26 juin 2026

Collège de la Commission communautaire française : validé

## DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE

En application de l'article 31 de l'Accord de coopération SFMQ, au-delà du 20/02/2029, date de fin du délai fixée par les Gouvernements et le Collège en application de l'article 29, 2°, les opérateurs pourront utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils SFMQ uniquement pour les options, formations ou certifications ayant fait l'objet d'un avis de conformité.

## PRÉAMBULE

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes selon les directives légales en la matière. Afin d'en faciliter la lecture, l'appellation métier ainsi que ses synonymes sont écrits au masculin à titre épique dans l'ensemble de ce document.

Le présent profil a été rédigé sur base :

- de l'Accord de coopération entre les parties à l'accord instituant le SFMQ de 2015 ;
- du guide « méthodologie et procédures » approuvé par les parties à l'accord le 03/04/2019.

Le Profil Métier (PM) présente :

- la « grappe de métiers » à laquelle le métier ciblé est accroché ;
- le référentiel métier ;
- le référentiel des compétences professionnelles.

Ces trois parties du Profil Métier précisent notamment la famille professionnelle du métier, les liens ou la hiérarchie entre les métiers de la grappe, la finalité professionnelle du métier ciblé, son contexte de travail et les législations ou normes professionnelles applicables.

Le référentiel des compétences professionnelles décrit les activités-clés du métier et liste les compétences professionnelles attendues du travailleur.

Le Profil de Formation (PF) présente :

- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes et les savoirs ;
- le profil d'évaluation pour chaque UAA ;
- le profil d'équipement.

Les Acquis d'Apprentissage évaluable listés dans les Unités permettent d'inférer, après évaluation, l'acquisition des compétences professionnelles.

Le profil d'évaluation est un cadre commun à tous les opérateurs d'enseignement-formation-validation pour la construction de leurs épreuves certificatives.

Le profil d'équipement informe les opérateurs d'enseignement-formation-validation sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle.

# Table des matières

## Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Approbation par les parties à l'accord .....</b>                                                                                  | <b>2</b>  |
| <b>Délai de mise en œuvre.....</b>                                                                                                   | <b>2</b>  |
| <b>Préambule.....</b>                                                                                                                | <b>3</b>  |
| <b>Profil métier .....</b>                                                                                                           | <b>7</b>  |
| <b>Grappe de métiers .....</b>                                                                                                       | <b>8</b>  |
| PRÉSENTATION ET MOBILITÉ PROFESSIONNELLE .....                                                                                       | 8         |
| <b>Référentiel métier.....</b>                                                                                                       | <b>9</b>  |
| Missions, productions ou services attendus .....                                                                                     | 9         |
| Code ROME V3 .....                                                                                                                   | 9         |
| Appellations synonymes .....                                                                                                         | 9         |
| Traductions.....                                                                                                                     | 9         |
| Contexte de travail .....                                                                                                            | 10        |
| Conditions d'exercice du métier .....                                                                                                | 10        |
| Aspect collectif et relationnel du travail.....                                                                                      | 11        |
| Autonomie et responsabilité .....                                                                                                    | 11        |
| Conditions d'accès et législations applicables .....                                                                                 | 11        |
| Conditions d'accès .....                                                                                                             | 11        |
| Législations .....                                                                                                                   | 11        |
| Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques.....                                                                         | 12        |
| <b>Référentiel de compétences professionnelles .....</b>                                                                             | <b>13</b> |
| Activités clés (AC) .....                                                                                                            | 13        |
| <i>Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence.....</i>                                                | <i>13</i> |
| <i>Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration</i><br><i>.....</i>                   | <i>15</i> |
| <i>Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires</i><br><i>.....</i>                      | <i>18</i> |
| <i>Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une</i><br><i>prestation de médiation .....</i> | <i>18</i> |
| <i>Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail... 20</i>                                     |           |
| Compétences professionnelles (CP).....                                                                                               | 22        |
| Articulation entre AC et CP .....                                                                                                    | 23        |
| <b>Glossaire technique .....</b>                                                                                                     | <b>25</b> |





|                                                                                                            |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| .....                                                                                                      | 27                                 |
| <b>Profil formation .....</b>                                                                              | <b>27</b>                          |
| <b>Introduction .....</b>                                                                                  | <b>28</b>                          |
| SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL.....                                                              | 28                                 |
| ORGANISATION DES UAA.....                                                                                  | 28                                 |
| Autres informations .....                                                                                  | 28                                 |
| <b>Articulation entre CP et UAA .....</b>                                                                  | <b>29</b>                          |
| <b>X .....</b>                                                                                             | <b>29</b>                          |
| <b>X .....</b>                                                                                             | <b>29</b>                          |
| <b>X .....</b>                                                                                             | <b>29</b>                          |
| <b>X .....</b>                                                                                             | <b>29</b>                          |
| <b>X .....</b>                                                                                             | <b>29</b>                          |
| <b>Structuration des UAA .....</b>                                                                         | <b>31</b>                          |
| <i><b>Développer et appliquer une approche interculturelle .....</b></i>                                   | <i><b>31</b></i>                   |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 34                                 |
| <i><b>Développer et appliquer une approche déontologique.....</b></i>                                      | <i><b>35</b></i>                   |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 38                                 |
| <i><b>Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique.....</b></i>                  | <i><b>39</b></i>                   |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 42                                 |
| <i><b>Gérer la charge émotionnelle qui découle de l' interaction et apprendre à s'en protéger.....</b></i> | <i><b>43</b></i>                   |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 45                                 |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| <i><b>Effectuer une médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration.....</b></i>          | <i><b>46</b></i>                   |
| CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION .....                                                                      | 53                                 |
| <b>Profil d'équipement .....</b>                                                                           | <b>54</b>                          |

# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

## PROFIL MÉTIER

Grappe de métiers de la Médiation interculturelle dans l'accueil et l'intégration

Référentiel métier

Référentiel de compétences professionnelles

Glossaire

## GRAPPE DE MÉTIERS

### Médiation interculturelle dans l'accueil et l'intégration

#### PRÉSENTATION ET MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

La grappe de métiers « Médiation interculturelle dans l'accueil et l'intégration » comprend un métier dont l'intitulé est le suivant :

- Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

Le métier de « Médiateur dans l'accueil et l'intégration » est repris au code ROME V3 suivant : **K1204**

**- Médiation sociale et facilitation de la vie en société**

Le métier de « Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration », repris aux deux codes ROME V3 : **K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société** et **E1108 -Traduction, interprétariat**, fait partie de la grappe de métiers SFMQ « Interprétation en milieu social et médiation-interprétation interculturelle ». Cette grappe comprend également les deux métiers suivants : « Médiateur interculturel-interprète dans les soins de santé » et « Interprète en milieu social »

Le métier défini dans cette grappe constitue une voie d'insertion socio-professionnelle pour des personnes qui ont souvent, elles-mêmes, suivi un processus d'immigration ou d'intégration.

Il existe des activités professionnelles communes aux métiers de « Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration » et de « Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ».

Moyennant la maîtrise de compétences professionnelles spécifiques et de répondre aux exigences de formations initiales ou en cours de carrière et l'expérience professionnelle accumulée dans un contexte d'intervention déterminé, le « Médiateur dans l'accueil et l'intégration » peut devenir « Médiateur interculturel-interprète dans l'accueil et l'intégration ».

## RÉFÉRENTIEL MÉTIER

### MISSIONS, PRODUCTIONS OU SERVICES ATTENDUS

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration soutient l'accès des populations d'origine étrangère, appelées les bénéficiaires, aux services d'accueil et d'intégration.

Le professionnel assure le rôle d'assistant linguistique et de passerelle entre les cultures en contribuant à la création d'une relation de confiance entre le bénéficiaire et le personnel<sup>1</sup> des services d'accueil et d'intégration, appelés les utilisateurs, par l'atténuation de l'impact des barrières linguistiques, des différences socioculturelles et des tensions (interethniques, interpersonnelles...) défavorables à l'accès à l'accueil, à l'assistance sociale et, in fine, à l'inclusion des populations.

Le professionnel assiste les services de l'accueil et d'intégration dans leur mission d'assurer une prise en charge efficace des bénéficiaires.

### CODE ROME V3

Code ROME V3 : **K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société**

Domaine professionnel : **K12 Action sociale, socio-éducative et socio-culturelle**

Famille de métiers : **K Services à la personne et à la collectivité**

### APPELLATIONS SYNONYMES

|                                                        |                                                                 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Agent de développement et de médiation interculturelle | Agent / Agente d'accueil et d'information sociale               |
| Agent / Agente de prévention et de médiation sociale   | Chargé / Chargée de médiation interculturelle                   |
| Coordinateur / Coordinatrice d'équipes de médiation    | Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle |

### TRADUCTIONS

**NL:** Intercultureel bemiddelaar in opvang en integratie

**DE:** Interkulturelle/r Vermittler/in für Aufnahme und Integration

**EN:** Intercultural mediator in reception and integration

<sup>1</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

## CONTEXTE DE TRAVAIL

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration travaille dans des services d'accueil et d'intégration des personnes d'origine étrangère telles que :

- ✓ Structures d'accueil : centres d'arrivée et centres d'accueil collectifs pour les demandeurs de protection internationale ;
- ✓ Services internes ou externes aux centres visant à soutenir le bénéficiaire dans son parcours d'accueil<sup>2</sup>.

### *Conditions d'exercice du métier*

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration travaille avec des populations d'origine étrangère. Les bénéficiaires présentent un ou plusieurs facteurs de vulnérabilité comme l'isolement culturel, linguistique, géographique, familial ou social, des traumatismes liés à leur expérience migratoire, la précarité, la maladie, l'illettrisme ou encore la méconnaissance des procédures et des codes culturels en vigueur dans le système d'accueil, social et médical.

Le professionnel reçoit ses demandes de prestations en face à face, par téléphone ou par voie électronique. Il effectue un nombre variable de prestations sur une journée en fonction, entre autres, de la durée estimée de chacune. Il est amené à intervenir à l'intérieur et à l'extérieur des centres d'accueil et d'intégration, lors de rendez-vous programmés ou de permanences mais également en situations d'urgence (un remplacement, un conflit, un accident, une urgence médicale...) et est amené à effectuer des déplacements et à se rendre dans des endroits parfois isolés/reculés (maraudes en extérieur, permanences dans des squats, dans des centres d'hébergement d'urgence...).

Le professionnel effectue des prestations, la plupart du temps, en présentiel. Il réalise ses prestations sans aucun équipement technique.

Selon le type de prestation (programmée ou pas) le professionnel dispose d'un temps de préparation variable.

Le professionnel porte la tenue prévue par son employeur et un badge permettant son identification.

---

<sup>2</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Le travail implique des risques professionnels tels que l'épuisement physique, la dépression, le traumatisme vicariant<sup>3</sup>, le risque d'agression ou de contracter des maladies infectieuses...

### *Aspect collectif et relationnel du travail*

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration réalise ses interventions, la plupart du temps, seul.

Selon la taille et l'organisation interne de la structure pour laquelle il travaille, le professionnel est en contact régulier avec des bénéficiaires, des utilisateurs, d'autres médiateurs interculturels, des médiateurs interculturel-interprètes, des interprètes en milieu social, d'autres collaborateurs sociaux partenaires (ONG, services sociaux et médicaux...), le coordinateur du service de médiation interculturelle et la direction du service d'accueil et d'intégration.

### *Autonomie et responsabilité*

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration agit en accord avec les principes déontologiques et le règlement d'ordre intérieur du service d'accueil et d'intégration pour lequel il travaille. Il agit en responsabilité et prend les décisions opportunes dans le cadre de son activité professionnelle.

## CONDITIONS D'ACCÈS ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

### *Conditions d'accès*

- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>4</sup> pour les compétences de réception, production et interaction orales en français ou anglais ou néerlandais.
- Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans une autre langue.

### *Législations*

- Principes RGPD

---

<sup>3</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>4</sup> Plus d'informations disponibles en suivant ce lien : <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>

*Normes professionnelles et éléments de bonnes pratiques*

- Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration est soumis à un code de déontologie arrêté par le ministre et faisant partie du règlement du travail<sup>5</sup>. Le code de déontologie garantit notamment le respect du principe de non-discrimination, de la correspondance du bénéficiaire, de ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques, de son droit à la vie privée et familiale ainsi que de son droit à la liberté d'expression. Il contient également des règles relatives à l'objet et aux missions du travail au sein de la structure d'accueil, à la nature des relations entre les membres du personnel des structures d'accueil et le bénéficiaire ainsi qu'au respect du devoir de confidentialité.

*Référentiels pour les bonnes pratiques*

- Principes déontologiques définis dans la Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, 12 janvier 2007, Art.50

---

<sup>5</sup> [Banque de données Justel \(fgov.be\)](https://fgov.be)

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

## ACTIVITÉS CLÉS (AC)

### Gérer les demandes de prestations et organiser son travail en conséquence

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration réceptionne et traite des demandes de prestation programmées ou non programmées (prestations d'urgence...). Il planifie et adapte sa journée de travail en conséquence.

Si le professionnel reçoit une demande pour une prestation auprès d'un bénéficiaire s'exprimant dans une langue qu'il ne maîtrise pas, il recherche un autre médiateur interculturel pouvant assurer la prestation dans la langue demandée.

Le professionnel effectue ses prestations à la demande :

- ✓ D'un bénéficiaire ;
- ✓ D'une tierce personne physique ou morale qui introduit la demande pour un bénéficiaire (un proche, un autre service social, scolaire, planning familial...) ;
- ✓ D'un utilisateur.

Le professionnel, dans les plages horaires vides, se rend disponible à son bureau/dans les espaces communs (cours, réfectoires...) ou organise, selon les cas, des prestations de sa propre initiative auprès des bénéficiaires ou des utilisateurs.

Au cours de ses prestations, le professionnel veille à ce que les conditions nécessaires à une réalisation efficace de sa prestation parmi lesquels calme, respect des normes déontologiques...soient satisfaites tout en prenant en compte la difficulté d'application de ces conditions dans certaines situations : prestations en extérieur, conditions climatiques, gestion de groupes cibles<sup>6</sup> variés, coactivité...

Dans le cadre de la préparation de ses prestations, le professionnel :

- ✓ Effectue un travail de remémoration et de recherche d'information plus ou moins conséquent et adapté qui peut concerner des informations en lien avec le projet de migration ou d'intégration du bénéficiaire : la procédure de protection internationale, le règlement Dublin, le réseau

<sup>6</sup> Consulter le glossaire pour une définition.



d'accueil, le programme de retour volontaire, le statut du bénéficiaire<sup>7</sup>, les démarches d'insertion socio-professionnelles (apprentissage du français, recherche d'un logement...). Au besoin, le professionnel contacte l'utilisateur pour demander des compléments d'information à ces sujets.

- ✓ Veille à son image et au respect des horaires. Il prévient l'utilisateur et, si possible, le bénéficiaire en cas d'absence ou de retard. De plus, il signale à son supérieur hiérarchique tout problème survenant avant le début de la prestation et ayant occasionné son annulation, comme un incident, une atteinte à sa sécurité, un problème technique, une prestation en urgence prioritaire (un conflit ; une intervention auprès de squats qui vont être évacués...).
- ✓ Se rend sur le lieu de la prestation à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure d'accueil et d'intégration : service spécifique ou endroits de permanences de bénéficiaires tels que parcs, squats, ONG...
- ✓ Selon les cas, il utilise des équipements de protection individuelle tels que gants, masque, gel désinfectant...

Dans le cadre d'interventions d'assistance linguistique, le professionnel garde l'équidistance entre les deux intervenants primaires<sup>8</sup> et tend à reproduire la triangulation de l'échange, de sorte à favoriser la dynamique de la communication, le contact visuel et à marquer sa multipartialité.

Le professionnel informe son employeur de toute difficulté survenue pendant la prestation et qui en aurait causé l'interruption, telle que le non-respect des normes déontologiques, un incident...

Le professionnel garde une trace de ses prestations en complétant, généralement en fin de journée, un registre, en format papier ou numérique, mis à disposition par son employeur. Il s'agit, généralement, d'introduire pour chaque prestation effectuée des informations telles que le thème et la durée de l'entretien ainsi que des remarques éventuelles : absence/ retard du bénéficiaire, incidents survenus...

---

<sup>7</sup> Demandeurs de protection internationale, demandeurs de régularisation de protection humanitaire, demandeurs de régularisation médicale, demandeurs de protection internationale déboutés, mineurs non accompagnés (MENA)...

<sup>8</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

---

**Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration**

---

Le médiateur interculturel favorise une prise en charge efficace des bénéficiaires.

À la demande de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci, le professionnel accueille les bénéficiaires résidents dans un centre d'accueil présentant le fonctionnement de la structure (R.O.I contenant les règles de vie, d'hygiène, de sécurité en application, services présents dans le centre et leur localisation...) et en renseignant sur les étapes d'une procédure de protection internationale<sup>9</sup> et/ou du parcours d'intégration. Il se rend disponible auprès des bénéficiaires en écoutant leurs expériences et leurs questions et en y apportant des réponses dans la limite de ses compétences.

À la demande de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci, le professionnel organise ou participe à l'organisation de séances d'information à l'intention des bénéficiaires issus du même groupe cible<sup>10</sup>.

Lors de prestations en duo avec un ou plusieurs bénéficiaires et/ou de séances d'information, le professionnel :

- ✓ Aide le bénéficiaire à compléter les documents nécessaires dans certaines procédures administratives relatives à des services internes ou externes au service d'accueil et d'intégration telles que :
  - Une demande de protection internationale ;
  - Une demande d'assistance sociale, médicale ou juridique... ;
  - Une demande ayant trait à d'autres services relevant de l'insertion socio-professionnelle ou de la vie sociale : services bancaires, postaux ou de télécommunication...

Selon les cas, il offre une assistance au bénéficiaire dans l'utilisation des outils numériques et/ou se rend avec un groupe de bénéficiaires auprès du service ou de l'institution sollicitée.

Tant de manière autonome lors de prestations en duo avec un ou plusieurs bénéficiaires et/ou de séances d'information, qu'en collaboration avec l'utilisateur, lors de prestations en triade, le professionnel :

---

<sup>9</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>10</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

- ✓ Soutient le droit du bénéficiaire en l'incitant à être acteur responsable de son propre parcours d'accueil et d'intégration, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à verbaliser d'éventuels doutes ou craintes ;
- ✓ Informe le bénéficiaire des droits dont ce dernier dispose selon son statut, parmi lesquels : le droit d'accéder aux informations concernant la procédure de protection internationale dans une langue que le bénéficiaire comprend ; le droit d'accéder à une assistance de base comprenant le logement, la nourriture, l'assistance juridique, médicale et psychosociale ; l'obligation de coopérer pleinement avec les autorités belges et de respecter le droit belge...
- ✓ Informe le bénéficiaire des possibilités qui s'offrent à lui en termes de parcours d'accueil selon son statut : procédure de protection internationale, règlement Dublin, réseau d'accueil, programme de retour volontaire, procédures de régularisation de protection humanitaire et de régularisation médicale... Il analyse avec lui les possibilités présentées pour aboutir à une prise de décision éclairée ;
- ✓ Informe le bénéficiaire des services qui prennent en charge l'insertion sociale et socio-professionnelle tels qu'accès au logement, à l'emploi, à l'éducation et à la formation...
- ✓ Aide le bénéficiaire à s'orienter plus facilement dans la ville en lui communiquant diverses informations concernant, entre autres, l'utilisation des transports en commun, les règles de sécurité routière, la lecture d'un plan...

À la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, ou à sa propre initiative, le professionnel rencontre individuellement un bénéficiaire en état d'inquiétude ou de détresse. Il écoute les inquiétudes du bénéficiaire et, selon les cas, le dirige vers un service d'assistance psychologique approprié.

Le professionnel peut aussi être amené à rencontrer un bénéficiaire contrarié, par exemple, par rapport à une décision prise à son égard par l'utilisateur telle qu'un transfert dans un autre centre pouvant résulter d'un conflit auquel il a pris part. Dans ces cas, le professionnel écoute le bénéficiaire pour qu'il évacue sa frustration et l'aide à comprendre les raisons qui ont déterminé la décision pour en faciliter son acceptation.

Si, lors de rencontres individuelles, le professionnel reçoit des informations de la part du bénéficiaire utiles ou nécessaires à son parcours d'accueil et d'intégration, à son bien-être et/ou en lien avec sa vie dans la structure d'accueil ou d'intégration (sanctions, transferts...), il encourage le bénéficiaire à les transmettre, lui-même, à l'utilisateur ou, avec l'accord du bénéficiaire, les transmet à sa place. Si l'information obtenue par le professionnel comporte un danger pour la vie du bénéficiaire ou pour

autrui, il est tenu de reporter l'information à l'utilisateur concerné. S'il n'est pas sûr de la démarche à suivre et qu'il en a le temps, il consulte son responsable. Si cela n'est pas possible, le professionnel prend une décision, basée sur son jugement, le protocole et son expérience, dans l'intérêt du bénéficiaire et informe, ensuite, son responsable de la situation rencontrée.

À la demande de l'utilisateur, le professionnel rapporte des informations de la part de l'utilisateur au bénéficiaire concerné. Il s'agit généralement d'informations en lien avec le parcours d'accueil et d'intégration du bénéficiaire, son bien-être et/ou sa vie dans la structure d'accueil ou d'intégration (sanctions, transferts...).

À la demande de l'utilisateur et quand une aide linguistique lui est nécessaire, le professionnel contacte un service social, administratif ou de support interne ou externe (Office des étrangers, CGRA, service médical, juridique...) afin de rechercher ou de transmettre des informations concernant le bénéficiaire.

Le professionnel relit de documents à caractère informatif (flyers, supports de présentations...) destinés aux bénéficiaires et donne des conseils aux auteurs des documents quant à la meilleure manière de communiquer afin d'améliorer l'accessibilité, la lisibilité et l'accord sur le contenu transmis (agencer les informations d'une certaine manière, utiliser ou ne pas utiliser certains mots, images ou couleurs...).

Le professionnel participe à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors des services d'accueil et d'intégration visant à favoriser le bien-être des bénéficiaires et la cohésion sociale telles que : activités culturelles, interculturelles, sportives, éducatives... Selon les cas, le professionnel effectue les déplacements avec les bénéficiaires, anime ou participe avec les bénéficiaires aux activités organisées.

Le professionnel participe à la gestion des conflits pouvant surgir entre des bénéficiaires résidents dans le même centre d'accueil. En collaboration avec l'utilisateur, il anticipe, reconnaît, prévient et résout les possibles sources de tension dérivant de différences socio-culturelles. Quand un conflit surgit, le professionnel rencontre séparément les parties prenantes, les écoute et les aide à comprendre le point de vue de l'autre et les raisons pour lesquelles un certain comportement n'est pas acceptable par le cadre de référence de l'autre. Il encourage une communication ouverte et le respect mutuel et aide les parties prenantes à surmonter le différend en cherchant une solution mutuellement acceptable. Il peut faire appel à un médiateur-interprète ou à un interprète en cas de besoin.

---

**Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires**

---

Pour faciliter la prise en charge efficace d'un bénéficiaire, le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration soutient l'utilisateur à prendre en compte les différences socio-culturelles dans ses pratiques professionnelles.

Lors de rencontres individuelles avec l'utilisateur ou de rencontres collectives organisées en collaboration avec son responsable et/ou d'autres médiateurs interculturels, le professionnel :

- ✓ S'informe auprès de l'utilisateur sur ses besoins et son degré de connaissance des contextes socio-culturels de bénéficiaires relevant d'un même groupe cible<sup>11</sup> ;
- ✓ En fonction des cas, il informe l'utilisateur des réalités et des impacts liés aux différences culturelles, sociales et économiques spécifiques ou non à un groupe cible et de l'importance d'en tenir compte dans le cadre de ses missions ;
- ✓ Détermine avec l'utilisateur des stratégies efficaces et adaptées : écoute attentive, observation plus soutenue, meilleure prise en compte des registres de la communication (verbale, paraverbale et non verbale...) et des impacts possibles sur les interactions avec le bénéficiaire des différences culturelles, des croyances, des valeurs...

Lors des rencontres collectives, le professionnel s'attèle également à promouvoir le service de médiation interculturelle dans l'accueil et l'intégration en renseignant sur ses missions et pratiques au sein des services d'accueil et d'intégration.

---

**Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation de médiation**

---

Dans le cadre de son travail de médiation entre bénéficiaires et utilisateurs, le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration peut être amené à fournir une assistance linguistique non planifiée lors de dialogues généralement brefs, ne présentant pas un langage technique spécifique et ayant trait à des thématiques en rapport à la vie quotidienne dans le centre, la prise en charge des bénéficiaires ou encore leur bien-être.

---

<sup>11</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

Si le champ thématique ou la complexité du langage rencontrés dépassent ses compétences, ou dans le cas où il existe une barrière linguistique empêchant le bon déroulement de la communication, le professionnel sollicite la collaboration d'un interprète ou fait appel à un médiateur-interprète dans l'accueil et l'intégration qui prendra en charge la prestation.

Dans le cadre de ces interventions de soutien linguistique en triade, le professionnel fournit une assistance linguistique adaptée en prenant en compte les différences liées au cadre de référence<sup>12</sup> et au background socio-culturel<sup>13</sup> des intervenants primaires (niveau d'instruction, recours à d'autres modèles explicatifs du monde, habitudes alimentaires, systèmes de valeur, coutumes, croyances ...) et le bien-être du bénéficiaire.

Pour réduire des malentendus d'ordre socio-culturel nuisibles à la relation entre les intervenants primaires ou au bien-être du bénéficiaire et parvenir à une compréhension mutuelle du sens, le professionnel :

- ✓ Signale la présence d'une barrière socio-culturelle et effectue un décodage socio-culturel tout en veillant à réduire le risque d'énonciations stéréotypées.
- ✓ Interrompt la prestation et incite le bénéficiaire à être acteur responsable de son propre parcours d'accueil et d'intégration, à collaborer avec l'utilisateur et, au besoin, à exprimer des éventuels doutes ou craintes.

Dans le cas d'atteintes à la dignité du bénéficiaire qui résultent de situation de communication préjudiciables (propos ou attitudes discriminatoires ou racistes...), le professionnel :

- ✓ Interrompt la prestation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'injustice ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves ;
- ✓ S'entretient uniquement avec le bénéficiaire : il l'informe ou lui rappelle ses droits tels que le recours à un autre collaborateur, l'introduction d'une plainte... ;
- ✓ Suggère de faire appel à service d'interprétation ou de médiation-interprétation dans l'accueil et l'intégration au bénéficiaire pour que le nouveau professionnel puisse l'accompagner dans les procédures d'introduction d'une plainte avec la neutralité requise ;

<sup>12</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

<sup>13</sup> Consulter le glossaire pour une définition.

✓ ...

Dans le cas où l'atteinte à la dignité concerne l'utilisateur ou le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration et résulte de propos ou comportements tenus par le bénéficiaire, le professionnel :

- ✓ Interrompt la prestation ;
- ✓ Demande au locuteur d'expliquer les intentions de ses commentaires ou actions afin de s'assurer que la perception de l'atteinte ne soit, en fait, qu'un malentendu ;
- ✓ S'entretient brièvement avec le bénéficiaire pour lui rappeler ses obligations et ses droits et, si possible, reprend la prestation ;
- ✓ Met fin à la prestation dans le cas d'atteintes manifestes particulièrement graves.

Le professionnel informe son responsable de la situation rencontrée et peut être amené à annuler ou déplacer ses prestations successives.

Lors d'une prestation en triade et à la demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le professionnel soutient également l'expression verbale et non-verbale de bénéficiaires allophones s'exprimant tant dans leur langue maternelle qu'en français. Dans ce cas, il apporte une assistance linguistique dans les passages que, sur demande du bénéficiaire ou de l'utilisateur, le bénéficiaire exprime dans sa langue maternelle ou propose une traduction plus adéquate de certains mots ou concepts.

Après une prestation en triade, le professionnel effectue un *débriefing* de l'entretien avec l'utilisateur en abordant des questionnements ou des problèmes survenus lors de la rencontre (objectifs, relation de confiance, contenu abordé...) ainsi que les stratégies mises en place pour surmonter les barrières socio-culturelles.

---

### Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail

---

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration adopte, individuellement et collectivement, une démarche réflexive sur ses pratiques : qualité de la médiation, respect de la déontologie, connaissances linguistiques, culturelles, relationnelles et en lien au système de santé, d'accueil et d'intégration...

Le professionnel se tient au courant d'éléments concernant l'actualité et ses domaines de compétences, notamment, en consultant des sources d'informations telles que médias d'actualité, littérature spécialisée, conférences, sites internet...

Ouvert à l'apprentissage « tout au long de la vie », le professionnel suit, à sa demande ou à la demande de son employeur, des formations continues afin de permettre un ajustement continu de ses pratiques et attitudes professionnelles. En interne, il peut être amené à faire un retour à ses collègues sur les formations auxquelles il a participé. Il prend part aux réunions d'équipe et aux interventions et échange des conseils, des connaissances et des expériences avec les collègues.

Afin de favoriser le bien-être dans son travail, le professionnel :

- ✓ Participe aux initiatives de délestage émotionnel organisées par son employeur ;
- ✓ Respecte les principes ergonomiques et les règles sanitaires appropriés à chaque type de prestation (posture, utilisation du matériel adapté...) ;
- ✓ Si un conflit surgit avec d'autres médiateurs ou entre un médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration et un utilisateur, le professionnel règle le problème en autonomie avec la personne concernée et sollicite, si nécessaire, le service adéquat auprès de son employeur.

Le professionnel maintient des contacts avec d'autres médiateurs interculturels dans l'accueil et l'intégration afin de renforcer la communication interprofessionnelle et la cohérence des pratiques.

Selon son expérience et la demande formulée par son employeur, le professionnel accompagne un médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration débutant ou un stagiaire dans le cadre de son plan de formation.



### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

Le médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration est capable de :

- Fournir une assistance linguistique dans le cadre de prestations de médiation
- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et les professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier des barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution
- Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration
- Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

ARTICULATION ENTRE AC ET CP

| CP                                                                                                                                                                                                       | AC | Gérer les demandes de prestation et organiser son travail en conséquence | Aider le bénéficiaire à s'insérer dans et en dehors des services d'accueil et d'intégration | Fournir aux utilisateurs des outils pour consolider la prise en charge des bénéficiaires | Faciliter l'échange et la collaboration entre bénéficiaire et utilisateur pendant une prestation de médiation | Participer à sa formation professionnelle continue et au bien-être dans son travail |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Fournir une assistance linguistique dans le cadre de prestations de médiation                                                                                                                            |    | X                                                                        | X                                                                                           | X                                                                                        | X                                                                                                             | X                                                                                   |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et les professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates |    |                                                                          | X                                                                                           | X                                                                                        | X                                                                                                             | X                                                                                   |
| Identifier des barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution                                                     |    | X                                                                        | X                                                                                           | X                                                                                        | X                                                                                                             | X                                                                                   |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration                                       |    | X                                                                        | X                                                                                           |                                                                                          | X                                                                                                             | X                                                                                   |
| Informar les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge                                         |    | X                                                                        |                                                                                             | X                                                                                        | X                                                                                                             | X                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs | X | X |   |   | X |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                                                                                    | X | X | X | X | X |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues, à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                                                                                     | X | X | X | X | X |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                                                                                 |   |   |   |   | X |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                                                                                | X |   |   |   | X |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                                                                                     | X | X | X | X | X |

## GLOSSAIRE TECHNIQUE

**Allophone** : personne ayant une langue maternelle distincte de celle(s) du pays où elle se trouve.

**Bénéficiaire** : personne d'origine étrangère en processus de migration qui bénéficie gratuitement de la prestation d'un médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration. Les bénéficiaires peuvent avoir des statuts différents : demandeurs de protection internationale, demandeurs de régularisation de protection humanitaire, demandeurs de régularisation médicale, demandeurs de protection internationale déboutés, mineurs non accompagnés (MENA), réfugiés reconnus...

**Background socio- culturel** : contexte social et culturel dans lequel une personne se développe. Le background socio-culturel a un impact sur le cadre de référence de l'individu influençant ses comportements, ses pensées, ses codes, normes, pratiques, valeurs et traditions.

**Cadre de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de normes et de valeurs propres à un individu ou à un groupe et en fonction duquel cet individu ou groupe s'organise et donne un sens à son environnement, à ce qu'il dit ou reçoit.

**Empathie professionnelle** : « [...] capacité cognitive de l'interprète à percevoir le point de vue de l'autre et à montrer sa compréhension de la situation de l'autre par des manifestations comportementales d'ordre affectif soigneusement sélectionnées. » [Traduction libre de la citation de l'anglais] (p.154) Merlini, Raffaella & Gatti, Mariadele. (2015). *Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. The Interpreters' Newsletter*, 20, 139–160.

**Groupe cible** : ensemble des bénéficiaires parlant la langue ou la variété de langue dans laquelle le médiateur interculturel est appelé à intervenir.

**Parcours d'accueil** : Aide matérielle consistant notamment en l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique et l'octroi d'une allocation journalière qui est destinée aux demandeurs d'asile et à certaines autres catégories d'étrangers. Pour plus d'informations, se référer aux dispositions fédérales en vigueur.

**Parcours d'intégration** : parcours encadré par des lois régionales qui vise à accueillir et accompagner les nouveaux résidents étrangers en les aidant à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique afin de faciliter leur intégration sur le territoire. Pour plus d'informations, se référer aux dispositions légales en vigueur en Région Bruxelloise et en Région Wallonne.

**Procédure de protection internationale** : Procédure en différentes étapes 1. Introduction d'une demande de protection ; 2. Examen et décision de la demande par le Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) ; 3. Reconnaissance du statut de réfugié ou 3. Recours en cas de refus. Plus d'informations disponibles ici : [CGVS | Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides \(cgra.be\)](#)

**Traumatisme vicariant** : « [...] des changements profonds subis par le thérapeute ou le travailleur qui établit des rapports d'empathie avec les survivants de traumatismes et est exposé à leurs expériences » (Saakvitne et Pearlman (1996), Pearlman et Maclan (1995) et McCann et Pearlman (1990) et le

personnel du Traumatic Stress Institute/Center for Adult & Adolescent Psychotherapy)<sup>14</sup>. « [...] Ces effets sont cumulatifs et permanents, et ils se répercutent sur la vie tant professionnelle que personnelle du thérapeute » (Figley, 1995)<sup>15</sup>. « Le traumatisme vicariant change la vie des personnes et influe, en bout de ligne, sur leur vision du monde ainsi que leurs relations et liens avec leur famille, leurs amis et la communauté »<sup>16</sup>.

**Utilisateur :** Membres du personnel du service d'accueil et d'intégration des populations migrantes avec qui le médiateur interculturel travaille : personnel administratif ou de support (assistants sociaux, assistants juridiques, ...)

---

<sup>14</sup> Auteurs cités dans Jan I. Richardson (2001). *Guide sur le traumatisme vicariant : Solutions recommandées pour les personnes luttant contre la violence*, Santé Canada, p.6.

<sup>15</sup> *Ibidem*

<sup>16</sup> *Ibidem*, p.3



# MÉDIATEUR.TRICE INTERCULTUREL.LE DANS L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

## PROFIL FORMATION

Introduction

Articulation entre CP et UAA

Structuration des UAA et Profil d'évaluation

Profil d'équipement

# INTRODUCTION

## SYNTHÈSE DES UAA CONSTITUTIVES DU PROFIL

UAA : « Développer et appliquer une approche interculturelle »

UAA : « Développer et appliquer une approche déontologique »

UAA : « Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique »

UAA : « Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger »

UAA : « Effectuer une médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration »

## ORGANISATION DES UAA

Pour les UAA du profil SFMQ de « Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration », la CoProFor impose de respecter l'ordre dans le suivi et l'acquisition des acquis d'apprentissages regroupés dans les Unités qui s'articulent de manière évolutive, tel qu'il est présenté dans la synthèse des UAA constitutives du profil.

## AUTRES INFORMATIONS

- Vu le niveau B2 minimum attendu au terme de la formation dans chacune des langues de travail, il est fortement recommandé que l'apprenant dispose, à l'entrée de la formation du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences de réception, production et interaction orales en français, du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) pour les compétences réception, production et interaction orales dans son autre langue de travail, ou qu'il suive également une formation en français et/ou dans son autre langue de travail pour atteindre le niveau requis
- Dans la structuration des unités d'acquis d'apprentissage, pour faciliter la lecture et la compréhension, les acquis d'apprentissage sont regroupés par thématiques.

## ARTICULATION ENTRE CP ET UAA

| UAA                                                                                                                                                                                                 | Développer et appliquer une approche interculturelle | Développer et appliquer une approche déontologique | Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire terminologique | Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger | Effectuer une médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| CP                                                                                                                                                                                                  |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        |                                                                                |
| <i>Profils de référence</i>                                                                                                                                                                         | <i>Interprète en milieu social</i>                   | <i>Interprète en milieu social</i>                 | <i>Interprète en milieu social</i>                                          | <i>Interprète en milieu social</i>                                                     | <i>Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration</i>                 |
| Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession                                                                                                                                      |                                                      | X                                                  |                                                                             |                                                                                        | X                                                                              |
| Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues                        | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                              |
| Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation                                                                                   | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                              |
| Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire                                                                                                                                                  |                                                      |                                                    | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                              |
| Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition                                                                                                                       |                                                      |                                                    |                                                                             |                                                                                        | X                                                                              |
| Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services d'accueil et d'intégration en mettant en place des stratégies et des actions adéquates | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                              |
| Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à                                                                                                             | X                                                    | X                                                  | X                                                                           | X                                                                                      | X                                                                              |



Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |  |  |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|---|---|
| l'accueil et à l'intégration et contribuer à leur résolution                                                                                                                                                                                                      |   |  |  |   |   |
| Fournir une assistance linguistique dans le cadre de prestations de médiation                                                                                                                                                                                     |   |  |  |   | X |
| Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration                                                                                                | X |  |  | X | X |
| Informar les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge                                                                                                  | X |  |  | X | X |
| Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs | X |  |  | X | X |

# STRUCTURATION DES UAA

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

### Développer et appliquer une approche interculturelle

#### Compétences professionnelles concernées :

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le décodage de pratiques culturelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer la notion de culture en lien avec les codes, les normes, les valeurs, les tabous, les croyances et les cadres de référence</li> <li>- Appliquer les notions de diversité et d'altérité</li> <li>- Appliquer les notions d'identité culturelle collective et d'identité culturelle personnelle</li> <li>- Appliquer la modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique</li> <li>- Appliquer la notion de choc interculturel</li> <li>- Analyser et traiter des incidents critiques culturels éventuels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limites et responsabilités professionnelles</li> <li>- Les notions de culture, codes, normes, valeurs, tabous, croyances et cadres de référence adapté à la communication interculturelle</li> <li>- La notion de choc interculturel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vision et interprétation de la différence</li> <li>o Légitimation des comportements</li> <li>o Significations symboliques</li> </ul> </li> <li>- Les notions de diversité et d'altérité</li> <li>- La modélisation de l'approche interculturelle selon M. Cohen-Emerique</li> </ul> |
| Les enjeux d'une communication interculturelle et de la confrontation des identités culturelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle</li> <li>- Élaborer des stratégies de communication interculturelles</li> <li>- Élaborer des stratégies adéquates de transfert des realia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions d'identité culturelle collective et personnelle</li> <li>- Le rôle de la langue dans la formation et l'évolution de l'identité culturelle</li> <li>- Les stratégies de communication interculturelles : négociation<sup>17</sup> de la différence culturelle</li> <li>- La notion de realia : définition et enjeux traductifs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>17</sup> La négociation interculturelle désigne toute négociation qui a lieu dans un contexte de rencontre entre des personnes dont les cultures respectives diffèrent et qui, de ce fait, peuvent influencer le processus et les résultats faisant l'objet de cette négociation. Elle implique donc l'interaction de différentes cultures dans un cadre de négociation, où la compréhension mutuelle des valeurs, des comportements et des styles de communication culturels émerge comme essentielle au succès. Lors de cette négociation, il est crucial de développer une sensibilité culturelle et des compétences en communication interculturelle pour minimiser les malentendus et renforcer les relations de confiance.

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>L'auto-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li></ul></li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise la tâche suivante :

- Présenter en français une analyse d'un incident culturel et proposer une stratégie adéquate de négociation de la différence culturelle

### **Éléments fournis au candidat :**

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Une étude de cas portant sur un incident culturel

### **Temps de réalisation :**

- Entre 30 à 60 minutes

### **Mise en situation :**

- Situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La description factuelle d'un incident vécu personnellement, inventé ou reconstitué
- L'argumentation de la stratégie en puisant dans les éléments de réflexions sur base de sources scientifiques disponibles
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse de l'incident culturel est adossée aux référentiels scientifiques
- La solution de négociation interculturelle est fonctionnelle

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les ressources scientifiques sont identifiées et appliquées
- Les pistes d'action proposées sont argumentées sur base des ressources scientifiques disponibles

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est professionnelle

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Développer et appliquer une approche déontologique****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'application des normes déontologiques en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restituer les prises de parole avec précision et rigueur de et vers les deux langues de l'interaction               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sans ajouts reflétant une prise de position personnelle</li> <li>o Sans omissions reflétant une prise de position personnelle</li> <li>o En mobilisant la notion de confidentialité et de secret professionnel</li> <li>o En concrétisant la relation triangulaire normative</li> <li>o En identifiant et respectant les limites des rôles respectifs en vigueur</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le code de déontologie en vigueur : rôle</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les droits et devoirs en vigueur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les droits et les devoirs en vigueur dans le cadre du champ d'intervention : mandat</li> </ul>                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les aspects comportementaux et verbaux liés dérivés du rôle normatif en vigueur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les aspects comportementaux et verbaux dérivés au rôle normatif en vigueur : tenue vestimentaire, présentation et pose du cadre, positionnement, prise de parole, questions de clarification...</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer des stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies adéquates en cas de dilemme déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction</li> </ul>                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coconstruire la collaboration interprofessionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La co-construction de la collaboration interprofessionnelle au service de la qualité de la prestation via des briefings et des debriefings</li> </ul>                                                      |
| L'auto-évaluation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                               |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes en lien au développement et à l'application d'une approche déontologique :

- Tâche 1 : Donner un avis critique sur les aspects déontologiques dans une interaction bilingue interprétée depuis la perspective normative
- Tâche 2 : Proposer une ou plusieurs solutions conformes au cadre normatif pour surmonter l'écueil déontologique en fonction des objectifs communicatifs de l'interaction

### **Éléments fournis au candidat :**

- Tâche 1 et 2 : les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Une étude de cas portant sur un incident déontologique sous forme de vidéo ou de retranscription d'une interaction bilingue interprétée

### **Temps de réalisation :**

- Tâche 1 : entre 15 et 30 minutes
- Tâche 2 : entre 15 et 30 minutes

### **Mise en situation :**

- Tâche 1 et 2 : situation reconstituée ou inventée : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- L'analyse d'un cas avec un degré variable de difficultés d'ordre déontologique à identifier et à argumenter de manière fondée
- Parmi les cas complexes à analyser : dilemme déontologique dont la solution n'est pas écrite telle quelle dans le code de déontologie et dilemme déontologique pouvant entraîner différentes solutions en termes de comportement discursif et non verbal de l'interprète
- L'argumentation sur base du code de déontologie de référence



## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse critique de l'étude de cas est adossée au code de déontologie ad hoc.
- Une ou plusieurs solutions sont conformes au cadre normatif et adaptées à la situation de communication

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les solutions proposées sont argumentées sur base du code de déontologie et des objectifs communicatifs poursuivis dans la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

## Réaliser une recherche documentaire et élaborer un glossaire technique

**Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Les principes de la recherche documentaire et terminologique et d'élaboration d'une fiche terminologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser adéquatement les opérateurs booléens et l'intelligence artificielle</li> <li>- Sélectionner les ressources disciplinaires et terminologiques de qualité</li> <li>- Sélectionner les outils de création de bases de données terminologiques</li> <li>- Appliquer les notions terminologiques fondamentales</li> <li>- Appliquer les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique</li> <li>- Utiliser l'alphabet phonétique international si nécessaire</li> <li>- Appliquer les stratégies de transfert notionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de la recherche documentaire et terminologique sur les plans théorique et pratique</li> <li>- Les principes de la recherche en ligne</li> <li>- L'utilisation des opérateurs booléens</li> <li>- L'utilisation rationnelle et critique de l'intelligence artificielle</li> <li>- Les principes de sélection qualitative des ressources disciplinaires et terminologiques</li> <li>- Les outils de création de bases de données terminologiques</li> <li>- Les notions terminologiques fondamentales : terme, correspondance, équivalence, définition, domaine d'emploi et contexte d'utilisation</li> <li>- Les catégories d'élaboration d'une fiche terminologique adéquate : branche/domaine d'emploi, définition de la notion en langue-source, en langue-cible, contexte en langue source, contextes en langue cible et synonymes</li> <li>- L'alphabet phonétique international si nécessaire</li> <li>- Les stratégies de transfert notionnel</li> </ul> |
| <p>L'auto-évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feedback...</li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |
| Collaboration : <ul style="list-style-type: none"><li>- Trouver de l'aide auprès des spécialistes des domaines concernés si nécessaire</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- La collaboration avec des spécialistes des domaines concernés</li></ul>                                                                                                                                                         |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Réaliser une recherche documentaire
- Tâche 2 : Élaborer un glossaire terminologique

### **Éléments fournis au candidat :**

- Tâche 1 et 2 : Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 et 2 : Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier
- Un accompagnement pédagogique pour l'élaboration progressive de la recherche documentaire et du glossaire

### **Temps de réalisation :**

- Tout au long de la formation jusqu'à validation de son glossaire par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la remise du travail

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La présentation orale et en français de la méthodologie préconisée par le candidat

#### *Pour la recherche documentaire :*

- L'utilisation pertinente de mots-clés, des opérateurs booléens et de l'intelligence artificielle
- La sélection de ressources disciplinaires pertinentes

#### *Pour l'élaboration d'un glossaire :*

- L'application des notions et des catégories terminologiques
- L'inclusion d'un nombre de termes entre 10 et 20
- L'inclusion de termes en langue source dont il n'existe pas d'équivalent dictionnaire en langue cible
- Précisions concernant les langues vocales :
  - o Dans le cas d'une langue pour laquelle l'écrit n'existe pas ou est peu usité, ou lorsque le candidat ne maîtrise pas la langue écrite, il peut effectuer la/les tâche(s) en utilisant l'alphabet phonétique international ou en se filmant ou en étant filmé lorsqu'il réalise la/les tâche(s) oralement (une capsule-vidéo par terme).
- Précisions concernant les langues non vocales :
  - o Le candidat effectue la/les tâches en créant des capsules-vidéos dans lesquelles il réalise la/les tâche(s) dans sa langue des signes de travail.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- La recherche documentaire est pertinente
- L'application des notions et catégories du glossaire est pertinente

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- La méthodologie de recherche est adaptée et rigoureuse
- La méthodologie d'application des notions et catégories est cohérente
- L'investissement dans les rencontres d'accompagnement pédagogique
- L'équilibre entre autonomie et accompagnement pédagogique

### Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis

## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Gérer la charge émotionnelle qui découle de l'interaction et apprendre à s'en protéger****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services utilisateurs en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable aux services à la personne et contribuer à leur résolution
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'identification des risques professionnels et personnels face à la charge émotionnelle du métier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les facteurs de risque liés aux prestations</li> <li>- Identifier les facteurs à risque liés à son propre vécu et à sa propre personnalité</li> <li>- Identifier ses forces et faiblesses du point de vue de la protection émotionnelle</li> <li>- Identifier son propre état émotionnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La problématique du stress en lien avec le métier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définition de différents types de stress</li> <li>○ Constats et ampleur du phénomène</li> <li>○ Facteurs de risque professionnels et personnels</li> <li>○ Manifestations</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| La gestion des émotions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la charge émotionnelle de la prestation</li> <li>- Recourir à différentes techniques et stratégies de protection sur le plan individuel, interpersonnel et structurel pour se protéger avant, pendant et après l'interaction à interpréter</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des émotions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sur le plan individuel : la conscientisation de la dimension émotionnelle de l'échange, les techniques et stratégies physiques et hypno-imaginatives d'apaisement mental, de détachement émotionnel, d'équilibrage de l'humeur, de détente profonde et de décontraction musculaire...</li> <li>○ Sur le plan interpersonnel : la collaboration avec les prestataires de services, avec les pairs et avec des spécialistes de la protection émotionnelle</li> <li>○ Sur le plan structurel : la collaboration avec les pairs pour améliorer les conditions de travail</li> </ul> </li> </ul> |
| L'auto-évaluation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et appliquer l'auto-évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li> <li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li> </ul> </li> <li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise oralement les tâches suivantes témoignant d'une pratique réflexive individuelle :

- Identifier des facteurs de risque personnels et professionnels
- Analyser sa propre capacité de gestion des émotions
- Élaborer de stratégies sur les plans individuel, interpersonnel et structurel avant, pendant et après la prestation en se basant sur les apprentissages

### **Éléments fournis au candidat :**

- Les consignes organisationnelles écrites
- Les supports d'apprentissage et les ressources scientifiques nécessaires sous format numérique ou papier

### **Temps de réalisation :**

- Tout au long de la formation jusqu'à validation du document de pratique réflexive par le jury
- Le candidat dispose de minimum 8 semaines entre la réception des consignes et la présentation du travail

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- Que le candidat peut s'appuyer lors de la présentation orale de notes prises lors de la réalisation de la tâche
- Le candidat se filme ou est filmé lorsqu'il effectue la/les tâche(s), dans ce cas la durée de la vidéo doit se situer dans une fourchette de 5 à 10 minutes
- Selon les modalités organisationnelles, l'épreuve peut aussi se réaliser oralement devant jury

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est pertinente et adossée aux enseignements
- Les principaux facteurs de risque sont identifiés de manière fondée
- Les stratégies de protection émotionnelles proposées sont fonctionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- L'analyse réflexive est cohérente
- Les stratégies de protection émotionnelle sont sélectionnées et adaptées de manière raisonnée

### Critère d'évaluation 3 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis



## UNITÉ D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Effectuer une médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration****Compétences professionnelles concernées :**

- Faciliter, en conscience interculturelle, la communication entre bénéficiaires et professionnels de services d'accueil et d'intégration, en mettant en place des stratégies et des actions adéquates
- Identifier les barrières socio-culturelles qui pourraient entraver un accès équitable à l'accueil et l'intégration et contribuer à leur résolution
- Amener les bénéficiaires à comprendre leurs droits, leurs obligations, les procédures et les codes culturels en vigueur dans le système d'accueil et d'intégration
- Informer les utilisateurs sur les contextes socio-culturels des bénéficiaires et contribuer à la mise en place d'actions visant à améliorer leur prise en charge
- Favoriser les relations et la cohésion sociale en participant à l'organisation d'activités, en structure ou à l'extérieur, et en contribuant à la gestion des possibles sources de tensions entre différents bénéficiaires ou entre bénéficiaires et utilisateurs
- Respecter le code de déontologie en vigueur dans la profession
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en français et dans une autre langue, et maîtriser ces langues à minima au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues
- Évaluer ses prestations et faire évoluer ses pratiques, notamment en participant activement à sa propre formation
- Collaborer au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Utiliser de manière efficace les outils de communication mis à sa disposition

| Aptitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Savoirs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Le contexte d'accueil et d'intégration</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter à la diversité du contexte d'accueil et d'intégration               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Répondre adéquatement aux attentes des intervenants en fonction du cadre législatif, des procédures et des objectifs poursuivis</li> <li>○ Utiliser à bon escient les notions et la terminologie les plus fréquentes du contexte d'accueil et d'intégration et les transmettre avec justesse dans l'autre langue-culture</li> <li>○ Élaborer et actualiser des glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration</li> <li>○ Adopter un comportement déontologique en adéquation avec les spécificités du contexte de l'accueil et de l'intégration</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement du contexte d'accueil et d'intégration : système, institutions, structuration, fonctionnement institutionnel :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le cadre législatif légal</li> <li>○ Les objectifs institutionnels et ceux du représentant institutionnel dans son rapport au bénéficiaire</li> <li>○ La terminologie et les notions spécifiques</li> </ul> </li> <li>- Les procédures de demande de protection internationale et d'aide matérielle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les modalités de l'accueil : contenu, prolongation, fin et trajet de séjour</li> </ul> </li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prendre en compte les enjeux de l'exil et de la migration, ainsi que les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> <li>○ Adopter des stratégies de gestion des enjeux de l'interculturalité adéquates</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différents statuts</li> <li>○ Les voies d'entrée en Belgique</li> <li>○ Les différents titres de séjour</li> <li>○ La protection internationale</li> <li>○ Les procédures de séjour</li> <li>○ Les modalités de court séjour et long séjour : regroupement familial, séjour des citoyens européens, régularisation et les droits des sans papiers</li> <li>○ L'hébergement et l'insertion socio-professionnelle</li> <li>○ ...</li> <li>- Les différentes possibilités d'aide à l'intégration interne et externe : aide à la recherche d'emploi...</li> <li>- L'élaboration de glossaires spécifiques à l'accueil et l'intégration</li> <li>- Les spécificités de l'accompagnement des allophones et primo-arrivants</li> <li>- Les implications culturelles des missions du représentant institutionnel</li> </ul> |
| <b>Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>La prévention des malentendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir les malentendus liés aux différences socio-culturelles dans un contexte d'accueil et d'intégration :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identifier et signaler les barrières socio-culturelles</li> <li>○ Effectuer un décodage socioculturel</li> <li>○ Adopter des stratégies de négociation de la différence socioculturelle adéquates</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles en contexte d'accueil et d'intégration</li> <li>- Les différents contextes socioculturels des bénéficiaires et des structures accueillantes</li> <li>- Les bases de l'anthropologie en contexte d'accueil et d'intégration :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La notion de culture en anthropologie</li> <li>○ Les concepts d'acculturation, d'enculturation, de conculturation</li> </ul> </li> <li>- La notion de stéréotype et les conséquences des comportements stéréotypés sur la communication</li> <li>- Les principes de l'assistance linguistique : conditions, différences avec l'interprétation, techniques spécifiques</li> </ul>                                                                                          |
| L'assistance linguistique :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - Le code de déontologie en vigueur : rôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la pose du cadre de la prestation et le déroulement de l'interaction en adéquation avec les normes déontologiques en vigueur</li> <li>- Appliquer les principes communicatifs et interactionnels de l'assistance linguistique lors d'une interaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes fondamentaux communicatifs et interactionnels d'une assistance linguistique d'une interaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>La prévention et le signalement des conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser des stratégies et techniques de prévention des situations conflictuelles</li> <li>- Identifier les comportements discriminatoires et agressifs</li> <li>- Évaluer la gravité et adopter des stratégies de gestion adéquates en fonction des éléments constitutifs du conflit, de son étape, de ces enjeux et des émotions qu'il suscite</li> <li>- Analyser l'importance de la communication dans le développement d'un conflit interpersonnel</li> <li>- Analyser son propre rapport au conflit</li> <li>- Évaluer la nécessité de signaler un conflit à son responsable</li> <li>- Signaler, si nécessaire, le conflit à son responsable et au service des plaintes de la structure d'accueil et d'intégration</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions et les indicateurs d'exclusion sociale, de discrimination et d'agressivité</li> <li>- L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé du pays d'origine et du pays de résidence et les différences comme sources potentielles de discrimination et de conflit</li> <li>- Les éléments constitutifs du conflit interpersonnel (à l'égard du bénéficiaire, de l'utilisateur ou du médiateur interculturel-interprète)</li> <li>- L'analyse de son propre rapport au conflit</li> <li>- Les stratégies de prévention et de gestion de comportements discriminatoires et agressifs : distanciation, autocontrôle, principes de communication non violente, techniques de désescalade...</li> <li>- Les étapes et les enjeux du conflit interpersonnel</li> <li>- L'importance de la communication dans la gestion d'un conflit interpersonnel</li> <li>- L'identification des émotions qui émergent dans un conflit</li> </ul> |
| Le soutien dans l'accueil et l'intégration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>L'accueil du bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le bénéficiaire dans un centre d'accueil et d'intégration</li> <li>- Informer et conseiller le bénéficiaire</li> <li>- Apporter un soutien aux bénéficiaires dans ses différentes démarches ou services : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vérifier ou compléter des documents</li> <li>o Assister dans l'utilisation des outils numériques</li> <li>o ...</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement de la structure d'accueil</li> <li>- L'information et le conseil adapté au bénéficiaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les étapes d'une procédure de protection internationale et/ou du parcours d'intégration</li> <li>o Les connaissances de base des procédures de régularisation</li> <li>o Les statuts possibles dans le contexte de l'accueil et de l'intégration</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à l'organisation d'activités au sein et/ou en dehors du service d'accueil et d'intégration</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les droits et devoirs du bénéficiaire</li> <li>o Les services et les procédures d'insertion sociale et socio-professionnelle</li> <li>o L'aide à la vie sociale</li> <li>o Les démarches et documents des principales procédures administratives</li> <li>o ...</li> <li>- L'aide à l'utilisation des outils numériques</li> <li>- L'organisation d'activités culturelles, interculturelles, sportives, éducatives...</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Le soutien au bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir le bénéficiaire à être acteur responsable de son parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Promouvoir l'intégration du bénéficiaire</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Le rôle du bénéficiaire dans le parcours d'accueil et d'intégration</li> <li>- Les principaux concepts biomédicaux en lien au contexte de la migration/l'asile</li> <li>- La sensibilisation à l'ethno-psychiatrie et aux syndromes stress post-traumatique</li> <li>- L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le système des soins de santé du pays d'accueil et du pays d'origine</li> <li>- Les stratégies de résolution des principaux signes de stress, de fatigue et de dépression</li> <li>- La pratique de l'écoute active</li> <li>- Les questions et techniques de <i>feedback</i> : question ouvertes, fermées, d'information, de décision...</li> </ul> |
| <p>Le soutien à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir l'utilisateur à prendre en compte les différences socio-culturelles dans ses pratiques professionnelles et à adopter des stratégies de gestion efficaces</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le soutien à l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>o La prise en compte des différences socio-culturelles dans sa pratique et des différents cadres de référence</li> <li>o L'organisation et les codes culturels en vigueur dans le pays d'origine du bénéficiaire</li> <li>o Les stratégies de gestion des différences socio-culturelles</li> <li>o Les briefings et debriefings</li> <li>o Les stratégies efficaces de gestion des différences socio-culturelles</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |

Partie 2 | **PROFIL FORMATION** | Médiateur interculturel dans l'accueil et l'intégration

| Auto-évaluation                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Développer et appliquer l'auto-évaluation | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les principes : réflexivité, critères, conditions de réussite...</li><li>○ Les outils : journal de bord, grille, feed-back...</li></ul></li><li>- Les bénéfices de l'auto-évaluation pour l'apprenant et l'évaluateur : prise de conscience, engagement, confiance, responsabilisation, perfectionnement...</li></ul> |

## CONTEXTE D'ÉVALUATION

### **Informations communiquées au candidat**

Le candidat réalise les tâches suivantes :

- Tâche 1 : Donner les équivalents notionnels et terminologiques de termes en lien au contexte d'accueil et d'intégration
- Tâche 2 : Appliquer des stratégies de médiation interculturelle

### Éléments fournis au candidat :

- Les consignes organisationnelles écrites
- Tâche 1 : une liste de termes en français et une liste de termes dans l'autre langue de travail du candidat relevant du contexte d'accueil et d'intégration
- Tâche 2 : une transcription d'une interaction en français ou un enregistrement audio/vidéo d'une interaction relevant du contexte d'accueil et d'intégration

### Temps de réalisation :

- Tâche 1 : 15 minutes
- Tâche 2 : 15 minutes de préparation et 20 minutes de défense orale

### Mise en situation :

- Situations reconstituées ou inventées : en centre de formation ou d'enseignement, en centre de validation des compétences...

### **Éléments de complexité réservés à l'OEFV pour l'organisation de l'épreuve**

L'épreuve prévoit :

- La participation d'un jury composé à minima de :
  - o Un locuteur natif de la langue de travail autre que le français qui joue le rôle du bénéficiaire : le locuteur doit être médiateur, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français qui joue le rôle de l'utilisateur : le locuteur doit être médiateur, traducteur, philologue ou linguiste (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un locuteur natif du français : ce dernier doit être un professionnel de l'accueil et de l'intégration et posséder des connaissances de gestion de l'interculturalité dans le domaine de l'accueil et l'intégration (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o Un médiateur-interprète professionnel (compétences attestées par diplôme et/ou activité professionnelle)
  - o L'échange avec le jury prévoit l'argumentation des choix posés par le candidat afin de résoudre des écueils socio-culturels

### *Pour l'épreuve terminologique*

- L'élaboration d'une épreuve terminologique décontextualisée
- La vérification de la connaissance du glossaire bilingue spécifique au contexte étudié :
  - o À minima, 5 termes écrits en français à traduire vers la langue cible et 5 termes de la langue cible à traduire en français relevant du contexte d'accueil et d'intégration

*Pour l'application de stratégies de médiation interculturelle*

- L'analyse d'une interaction entre un utilisateur et un bénéficiaire du point de vue des stratégies de médiation interculturelle et argumentation orale devant le jury
- L'interaction à analyser se déroule dans le contexte d'accueil et d'intégration
- L'interaction à analyser se déroule en présentiel ou par visioconférence
- L'interaction à analyser présente des difficultés rencontrées en contexte d'accueil et d'intégration
- La présence de propos discriminatoires ou agressifs de la part d'un des intervenants primaires
- L'échange avec le jury prévoit l'argumentation des stratégies que le candidat aurait adoptées afin de résoudre des écueils socio-culturels, stratégies telles que des modèles explicatifs liés à la culture, aux croyances...
- Le recours à l'assistance linguistique
- La possibilité pour le candidat de poser des questions de compréhension relatives à l'interaction
- La possibilité pour le candidat de faire, préalablement à la défense orale, une préparation écrite en français ou dans l'autre langue de travail du candidat qui porte sur les stratégies interculturelles

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION

### Critère d'évaluation 1 : Conformité du résultat

Indicateurs globalisants :

- Les termes et les notions relevant du contexte d'accueil et d'intégration sont maîtrisés
- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration sont analysées et explicitées
- La gestion de l'interaction en contexte d'accueil et d'intégration correspond aux exigences professionnelles

### Critère d'évaluation 2 : Cohérence de la démarche

Indicateurs globalisants :

- Les stratégies de médiation interculturelle en contexte d'accueil et d'intégration sont sélectionnées et mises en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins de la situation de communication

### Critère d'évaluation 3 : Respect des règles professionnelles

Indicateurs globalisants :

- Le temps imparti pour la réalisation des tâches est respecté

### Critère d'évaluation 4 : adéquation de la relation de communication

Indicateurs globalisants :

- La terminologie utilisée est adéquate

### Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs globalisants doivent être évalués et réussis



## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Voici la liste de l'équipement nécessaire pour mener à bien l'apprentissage des UAA dans leur intégralité :

- L'équipement informatique pour les apprenants et l'équipe didactique :
  -  Une connexion internet
  -  Un ordinateur portable pour le formateur/ l'enseignant
  -  Un ordinateur par candidat
  -  Une plateforme de communication et de collaboration numérique et/ ou une plateforme d'apprentissage en ligne
  -  Un logiciel de base de données
  -  Un projecteur et un écran de projection
  -  ...
- Grand tableau avec marqueurs ou craie
- Espaces de cours adaptés au travail en petits groupes (taille permettant la mobilité des personnes, tables amovibles, chaises à roulettes...)

## VERTALING

## MINISTERIE VAN DE FRANSE GEMEENSCHAP

[C – 2026/005234]

**26 JUNI 2026. — Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap betreffende de goedkeuring van de beroeps- en opleidingsprofielen opgesteld door de "Service francophone des Métiers et des Qualifications"**

De Regering van de Franse Gemeenschap,

Gelet op het samenwerkingsakkoord afgesloten tussen de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de "Service francophone des Métiers et des Qualifications", afgekort "S.F.M.Q." », te Brussel op 29 oktober 2015 ;

Gelet op het decreet van 10 december 2015 tot instemming met het samenwerkingsakkoord tussen de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de "Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ)" (Franstalige oprichting van Dienst voor beroepen en kwalificaties), afgekort "SFMQ "" ; » ;

Overwegende dat de "Chambre de Concertation et d'Agrément" van de "S.F.M.Q." op 13 februari en 10 april 2026 de oprichting en herziening van beroeps- en opleidingsprofielen heeft goedgekeurd;

Op de voordracht van de Minister van Onderwijs en Volwassenenonderwijs ;

Na beraadslaging,

Besluit:

**Artikel 1.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van intercultureel bemiddelaar onthaal en integratie (MED.INTERCULTU-médiateur-V01-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 13 februari 2026.

**Art. 2.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van tolk in sociale omgeving (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-inter-V01-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 13 februari 2026.

**Art. 3.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van intercultureel bemiddelaar - tolk gezondheidszorg (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.soins-V01-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 13 februari 2026.

**Art. 4.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van intercultureel bemiddelaar tolk onthaal en integratie (INTERP.MIL.SOC.LAN.VOC.MED.INTERCULTU-méd.interp.accueil-V01-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 13 februari 2026.

**Art. 5.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van schoonmaker in zorgomgeving (SOIN ASSIS PERSO-ag.entr.mil.soin-V03-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 10 april 2026.

**Art. 6.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van zorgkundige (SOIN ASSIS PERSO-aid.soig-V03-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 10 april 2026.

**Art. 7.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van Logistiek assistent voor zomgeving en gemeenschappen (SOIN ASSIS PERSO-assis.log-V03-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 10 april 2026.

**Art. 8.** De Regering van de Franse Gemeenschap keurt de beroeps- en opleidingsprofielen van ziekendrager (SOIN ASSIS PERSO-aid.soig-V03-2026) goed, zoals gevalideerd door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" tijdens haar vergadering van 10 april 2026.

**Art. 9.** De termijn voor de invoering, zoals bedoeld in artikel 29, 2°, van het samenwerkingsakkoord tussen de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de "Service Francophone des Métiers et des Qualifications" (afgekort SFMQ), bedraagt 2 jaar en 7 dagen voor elk herzien profiel, en 3 jaar en 7 dagen voor alle nieuwe profielen, te rekenen vanaf de datum van de erkenning van het profiel door de "Chambre de Concertation et d'Agrément" van de SFMQ.

Na deze termijn zal artikel 31 van het bovengenoemde akkoord van toepassing zijn.

**Art. 10.** De Minister van Onderwijs en Volwassenenonderwijs is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel, 26 juni 2026.

Voor de Regering van de Franse Gemeenschap:

De Minister-Presidente, belast met Begroting, Hoger Onderwijs,  
Cultuur, Permanente Opvoeding en Internationale en Intra-Franstalige Betrekkingen,  
E. DEGRYSE

De Minister van Onderwijs en Volwassenenonderwijs,  
V. GLATIGNY

## MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

[C – 2026/005236]

**26 JUIN 2026. — Arrêté du Gouvernement de la Communauté française modifiant les annexes 4, 4bis, 35bis et 54 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 mai 2016 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice**

Le Gouvernement de la Communauté française,

Vu la loi du 19 juillet 1971 relative à la structure générale et à l'organisation de l'enseignement secondaire, l'article 5, § 3 ;

Vu l'arrêté du Régent du 31 décembre 1949 portant coordination des lois sur la collation des grades académiques et le programme des examens universitaires, l'article 6bis ;

Vu l'arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, l'article 61 ;

Vu le décret du 30 juin 2006 relatif à l'organisation pédagogique du 1<sup>er</sup> degré de l'enseignement secondaire, l'article 31 ;

Vu l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 mai 2016 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice ;

Vu le « test genre » du 9 juin 2026 établi en application de l'article 4, alinéa 2, 1<sup>o</sup>, du décret du 7 janvier 2016 relatif à l'intégration de la dimension de genre dans l'ensemble des politiques de la Communauté française ;

Considérant qu'il y a lieu de modifier les annexes 4 et 4bis afin que l'attestation délivrée au terme de la première année différenciée soit conforme au prescrit du décret du 28 mai 2026 relatif à l'organisation de la première année secondaire, qui met en place le degré secondaire inférieur et ne permet dès lors plus l'organisation de la première année commune dès l'année scolaire 2026-2027 ;

Considérant qu'il y a lieu de modifier l'annexe 35 afin que le modèle du certificat de qualification délivré à l'issue de l'option de base groupée « Assistant/Assistante aux métiers de la prévention et de la sécurité » ne mentionne plus le numéro de registre national, conformément à la Convention concernant la formation « Aspirant.e aux métiers de la Défense, de la Prévention et de la Sécurité » ;

Considérant qu'il y a lieu de corriger l'annexe 54 relative aux instructions pour la rédaction des attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice afin d'y préciser que la qualité d'élève régulier se perd après 20 demi-jours d'absences injustifiées ;

Sur la proposition du Ministre qui a l'enseignement obligatoire dans ses attributions ;

Après délibération,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>.** Les annexes 4, 4bis, 35bis et 54 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 mai 2016 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice sont remplacées par les annexes 4, 4bis, 35bis et 54 jointes au présent arrêté.

**Art. 2.** Le présent arrêté entre en vigueur le 26 juin 2026.

**Art. 3.** La Ministre de l'Éducation est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 26 juin 2026.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur,  
de la Culture, de l'Éducation permanente et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Éducation et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

## ANNEXES

## Annexe 4

## COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

## PREMIER DEGRÉ

## ATTESTATION D'ORIENTATION DELIVREE AU TERME DE LA PREMIERE ANNEE DIFFERENCIEE

Dénomination et siège de l'établissement : ..... (1)

Le (La) soussigné(e), ..... (2)

chef de l'établissement susmentionné, certifie que : ..... (2)

né(e) à ..... (3), le ..... (4)

1<sup>o</sup> a obtenu la présente attestation à l'issue de l'année scolaire ... (8), en qualité d'élève régulier (régulière), dans l'établissement et l'année d'études susmentionnés ;

2<sup>o</sup> qu'il (elle) est titulaire du Certificat d'études de base ;

3<sup>o</sup> et qu'en conséquence, sur la base du rapport sur les compétences acquises établi conformément aux dispositions de l'article 22 du décret du 30 juin 2006 relatif à l'organisation du premier degré de l'enseignement secondaire et joint en annexe à la présente attestation, le Conseil de classe l'a orienté(e) **vers la première année de l'enseignement secondaire**.

Il (Elle) atteste que toutes les prescriptions légales et réglementaires ont été respectées.

Donné à ..... (5), le ..... (4)

Sceau de l'établissement

Le (La) chef d'établissement

## Annexe 4bis

## COMMUNAUTE FRANCAISE DE BELGIQUE

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

## PREMIER DEGRE

## ATTESTATION D'ORIENTATION DELIVREE AU TERME DE LA PREMIERE ANNEE DIFFERENCIEE

## SOUS RESERVE

Dénomination et siège de l'établissement : ..... (1)

Le (La) soussigné(e), ..... (2)

chef de l'établissement susmentionné, certifie que : ..... (2)

né(e) à ..... (3), le ..... (4)

1° a obtenu la présente attestation à l'issue de l'année scolaire . (8), en qualité d'élève libre, dans l'établissement et l'année d'études susmentionnés;

2° qu'il (elle) est titulaire du Certificat d'études de base ;

3° et qu'en conséquence, sur la base du rapport sur les compétences acquises établi conformément aux dispositions de l'article 22 du décret du 30 juin 2006 relatif à l'organisation du premier degré de l'enseignement secondaire et joint en annexe à la présente attestation, le Conseil de classe l'a orienté(e) **vers la première année de l'enseignement secondaire.**

Il (Elle) atteste que toutes les prescriptions légales et réglementaires ont été respectées.

Donné à ..... (5), le ..... (4)

Sceau de l'établissement

Le (La) chef d'établissement

## Annexe 35bis

## COMMUNAUTE FRANCAISE DE BELGIQUE

## CERTIFICAT DE QUALIFICATION DE SEPTIEME ANNEE DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

## Orientation d'études : ASSISTANT/ASSISTANTE AUX METIERS DE LA PREVENTION ET DE LA SECURITE

Dénomination et siège de l'établissement : ..... (1)

Enseignement secondaire ..... (23)

Le (La) soussigné(e), ..... (2)

chef de l'établissement susmentionné, certifie que : ..... (2)

né(e) à ..... (3), le ..... (4)

a obtenu le présent certificat à l'issue de l'année scolaire ..... (8) en qualité d'élève régulier (régulière), dans l'établissement, l'année d'études, l'enseignement et l'orientation d'études susmentionnés.

Il (Elle) atteste que toutes les prescriptions légales et réglementaires ont été respectées.

En foi de quoi, il (elle) délivre le présent titre.

Donné à ..... (5), le ..... (4)

Le (La) chef d'établissement

Le(La) titulaire

Sceau du Ministère

## Annexe 54

## COMMUNAUTE FRANÇAISE DE BELGIQUE

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

## INSTRUCTIONS POUR LA REDACTION DES ATTESTATIONS, RAPPORTS, CERTIFICATS ET BREVETS DELIVRES AU COURS DES ETUDES SECONDAIRES DE PLEIN EXERCICE

Remarque liminaire : les titres, qui ne sont pas établis par ordinateur, seront entièrement dactylographiés. Ils devront présenter une stricte conformité avec les modèles réglementairement fixés et ne peuvent comporter ni rature ni surcharge.

## 1. Toutes

Dénomination réglementaire du siège de l'établissement suivie de l'adresse complète, la commune étant précédée du code postal. Quand un établissement dispose de différentes implantations les coordonnées du site ou de l'implantation où les cours ont été effectivement suivis pourront être reprises, avec indication préalable du terme "site" ou "implantation".

## 2. Toutes

Le nom et le premier prénom (ou le prénom composé avec tiret) du chef d'établissement seront écrits en lettres minuscules, hormis la première lettre qui sera majuscule. Le nom précédera toujours le prénom et ils seront séparés par une virgule.

Le nom et le premier prénom (ou le prénom composé avec tiret) de l'élève seront repris comme indiqué sur l'acte de naissance, la carte d'identité ou à défaut, le passeport ou le titre de séjour. Le nom de l'élève sera écrit en lettres minuscules, hormis la première lettre qui sera majuscule. Le nom précédera toujours le prénom et ils seront séparés par une virgule.

## 3. Toutes

Le lieu de naissance sera repris en lettres minuscules, hormis la première lettre qui sera majuscule comme indiqué sur l'acte de naissance, la carte d'identité ou à défaut, le passeport ou titre de séjour. S'il est situé dans un pays étranger, il sera suivi, par notation entre parenthèses, du sigle de nationalité prévu pour ce pays sur la liste jointe en annexe 55. Ce sigle de nationalité sera le seul à être admis sur les différents titres. Il conviendra de se référer à la dénomination officielle du pays au moment de la délivrance du titre.

## 4. Toutes

Le mois sera écrit en toutes lettres. L'emploi de cachets dateurs n'est pas autorisé.

Les attestations, certificats et brevets mentionnent qu'ils ont été obtenus en qualité d'élève régulier ou libre selon le cas, à l'issue de l'année scolaire et portent la date du 10 juillet sauf :

1. s'ils sont délivrés à l'issue d'épreuves de deuxième session. Dans ce cas, la date mentionnée sur les titres est celle du 15 septembre ;

2. s'ils sont délivrés en exécution d'une décision du Conseil de recours instauré en vertu du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre ou d'une décision du Conseil de recours instauré par l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 25 mai 2007 relatif à l'organisation et au fonctionnement du Conseil de recours contre les décisions de refus d'octroi du Certificat d'Etudes de Base au terme de l'enseignement primaire. Dans ce cas, la date mentionnée sur les titres est celle de la décision du Conseil de recours ;

3. s'ils sont délivrés à l'issue d'épreuves de deuxième session dont le report - jusqu'à la date ultime du 30 septembre - a été décidé par le Conseil de classe pour cause de force majeure. Dans ce cas, la date mentionnée sur les titres est celle du 30 septembre ;

4. si, lorsqu'il s'agit de certificats de qualification, ils sont, pour des motifs exceptionnels, délivrés entre le 15 septembre et le 31 octobre. Dans ce cas, les certificats de qualification sont accompagnés de la dépêche autorisant la prolongation de session et la date mentionnée sur le titre est celle de la délivrance effective ;

5. s'il s'agit du certificat d'enseignement secondaire du premier degré délivré au cours de la troisième année de différenciation et d'orientation, le certificat portera la date de sa délivrance effective. Celle-ci devra être antérieure au 15 janvier de l'année scolaire en cours ;

6. s'il s'agit des propositions d'orientation reprises en annexes 21 et 21bis délivrées au cours de la troisième année de différenciation et d'orientation; dans ce cas, la date mentionnée sera celle de sa délivrance effective. Celle-ci devra être antérieure au 15 janvier de l'année scolaire en cours;

7. s'il s'agit des attestations reprises en annexes 29, 51, 52 et 53 qui couvrent la période de fréquentation effective; dans ce cas, la date mentionnée sera celle du jour où elles sont délivrées.

8. l'attestation délivrée en vertu de l'article 6quater du décret du 30 juin 2006 qui mentionne la date de du jour où elle est délivrée.

9. s'il s'agit des titres délivrés au cours de l'année complémentaire au troisième degré de la section de qualification (C3D) organisée au sein du régime de la CPU. Le titre pouvant être délivré quel que soit le moment de l'année scolaire ;

10. s'il s'agit des attestations provisoires de réussite et des brevets d'enseignement professionnel secondaire complémentaire, section soins infirmiers délivrés au terme de la 3<sup>ème</sup> année complémentaire. La date mentionnée sur le titre est celle de la délivrance effective ;

11. s'il s'agit des titres délivrés au cours du dispositif de fin de parcours complémentaire organisé au sein du régime PEQ. Le titre pouvant être délivré quel que soit le moment de l'année scolaire.

## 5. Toutes

Commune (entité après fusion) où est situé le siège de l'établissement (voir annexe 56).

## 6. Annexe 53

Reprendre par branche, le bilan des compétences acquises en référence au programme d'études de l'option groupée. Il pourra être fait référence à un rapport détaillé qui sera annexé à l'attestation de compétences intermédiaires.

## 7. Annexe 40

Année d'études dans laquelle le certificat de qualification a été obtenu : 6<sup>ème</sup> année professionnelle, 6<sup>ème</sup> année technique de qualification, 6<sup>ème</sup> année artistique de qualification, 7<sup>ème</sup> année professionnelle, 7<sup>ème</sup> année technique de qualification ou 7<sup>ème</sup> année artistique de qualification.

## 8. Toutes

La rubrique "a obtenu, la présente attestation ou le présent certificat selon les cas, à l'issue de l'année scolaire" sera complétée par les années de début et de fin de l'année scolaire.

A l'exception des points suivants :

La ligne réservée aux dates de début et de fin de fréquentation de l'année d'étude ne fait pas apparaître la mention au "dernier jour de l'année scolaire" puisqu'en 3S-DO, ce certificat peut être délivré en cours d'année (avant le 15 janvier). Si le CE1D est délivré en cours d'année, il conviendra de mentionner la date effective de délivrance.

- Annexes 21 et 21bis : reprendre la date effective à laquelle le Conseil de classe a défini la forme et la section que l'élève peut fréquenter en 3<sup>ème</sup> année de l'enseignement secondaire.

Ce conseil de classe doit avoir lieu avant le 15 janvier.

- Annexes 29, 51, 52 et 53 : reprendre la période de fréquentation effective.

9. Annexes 22, 22bis, 23, 23bis, 24, 24bis, 26, 26bis, 29, 30, 42, 42ter, 51 et 52 :

Transition ou qualification. Rubrique à compléter obligatoirement.

Toutefois, un trait sera tracé en regard de la rubrique "section" quand les annexes 29, 51 et 52 sont délivrées à des élèves d'une année constitutive du premier degré et de la 3<sup>ème</sup> année de différenciation et d'orientation.

L'enseignement technique et l'enseignement artistique peuvent être organisés, à partir de la 3<sup>e</sup> année, en section de transition ou en section de qualification. L'enseignement général est toujours de transition et l'enseignement professionnel est toujours de qualification.

10. Annexes 22, 22bis, 23, 23bis, 24, 24bis, 26, 26bis, 29, 30, 44, 51 et 52 :

Général, technique, artistique ou professionnel. Rubrique à compléter obligatoirement.

Toutefois, un trait sera tracé en regard de la rubrique "forme" quand les annexes 29, 49 et 50 sont délivrées à des élèves d'une année constitutive du premier degré et de la 3<sup>e</sup> année de différenciation et d'orientation.

11. - Annexes 22, 22bis, 23, 23bis, 24, 24bis, 26, 26bis, 29, 30, 31, 31ter, 32, 34, 34nonies, 34undecies, 34duodecies, 35, 35quinquies, 35septies, 35octies, 39ter, 39quater, 40, 40quinquies, 42, 42ter, 43, 43quinquies, 51, 52, 53

L'orientation d'études dans l'enseignement de type I ou la section dans l'enseignement de type II.

Lorsque l'on mentionne des noms de métier, il convient de les féminiser, soit en indiquant le nom au féminin ou au masculin, selon qu'il s'agit d'une ou d'un élève, soit en indiquant les deux noms.

Exemple :

1<sup>re</sup> formule => "technicienne en agriculture" lorsqu'il s'agit d'une fille ou "technicien en agriculture" lorsqu'il s'agit d'un garçon.

2<sup>e</sup> formule => "technicien/technicienne en agriculture".

Dans l'enseignement de type I, à la rubrique "orientation d'études", sont reprises :

1. au deuxième degré d'enseignement général, la ou les option(s) de base simple(s) ;
2. au 3<sup>e</sup> degré d'enseignement général, la liste des options de base simple choisies dans le cadre de la formation au choix avec indication des cours composant la formation obligatoire en langue moderne et la formation optionnelle obligatoire. Les expressions «formation à combinaison d'options» ou «dominante» ne sont pas reprises ;
3. aux deuxième et troisième degrés de l'enseignement technique de transition, l'option de base groupée ;
4. aux deuxième et troisième degrés d'enseignement technique de qualification et d'enseignement professionnel, l'option de base groupée.

Chaque option est suivie de la mention du nombre de périodes hebdomadaires qui y a été consacré. Ce nombre peut être repris entre parenthèses.

Au deuxième degré de l'enseignement général, lorsque l'élève ne suit pas d'option de base simple, mais les sciences à cinq périodes, c'est cette mention qui sera indiquée.

Pour les 7<sup>èmes</sup> années complémentaires, utiliser le libellé complet commençant par "complément "

Pour les 7<sup>èmes</sup> années de l'enseignement professionnel de type C on mentionnera «type C», quand les annexes 24, 24bis, 29, 51 et 52 sont utilisées.

Pour la première année d'enseignement secondaire complémentaire de l'enseignement professionnel on mentionnera l'intitulé de la section ex : «Soins infirmiers», quand les annexes 24, 24bis, 29, 43bis, 43ter, 51 et 52 sont utilisées.

Tracer un trait en regard de la rubrique pour les élèves d'une année constitutive du premier degré et de la 3<sup>ème</sup> année de différenciation et d'orientation quand les annexes 29 et 52 sont utilisées.

- Annexe 34bis : L'orientation d'études doit être, soit « Technicien/Technicienne en agriculture », soit « Technicien/Technicienne en horticulture », ou soit « Ouvrier qualifié/Ouvrière qualifiée en horticulture », selon celle qui a été suivie.

- Annexe 34quater : L'orientation d'études doit être, soit « Agent/Agente technique de la nature et des forêts », soit « Agent agricole polyvalent/Agente agricole polyvalente » ou soit « Technicien/Technicienne en agroéquipement ».

12. Annexes 11, 11bis, 12, 12bis, 12ter, 12quater, 14, 14bis, 14ter, 14quater, 14quinquies, 14sexies, 14septies, 14octies, 17, 17bis, 18, 18bis, 19, 19bis, 20, 20bis, 21, 21bis

Le conseil de classe définit les seules formes et sections que l'élève pourra fréquenter en 3<sup>ème</sup> année de l'enseignement secondaire. Il choisit une ou plusieurs forme(s) et section(s) répertoriée(s) comme suit :

- Général de transition
- Technique de transition
- Artistique de transition
- Technique de qualification
- Artistique de qualification
- Professionnel de qualification.

13. (abrogé)

14. Annexes 22, 22bis, 23 et 23bis

Troisième, quatrième ou cinquième selon le cas. Le cas échéant, reprendre " de réorientation " après " quatrième ".

14bis. Annexes 53

Cinquième ou sixième selon le cas.

15. Annexes 24 et 24bis

- troisième, quatrième, quatrième complémentaire, cinquième, sixième, septième ou dispositif de fin de parcours complémentaire selon le cas ;

- première, deuxième, troisième année ou troisième année complémentaire de l'enseignement secondaire complémentaire s'il s'agit des études conduisant au brevet d'infirmier(ère) hospitalier(ère) ;

- le cas échéant, reprendre "de réorientation" après "quatrième" ;

16. Annexes 24, 24bis, 29, 51 et 52

Pour la section "soins infirmiers" du 4<sup>e</sup> degré de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, faire suivre le terme "section" de "soins infirmiers" ou de "soins infirmiers - orientation santé mentale et psychiatrie" et, le cas échéant, biffer le "de".

Pour la 7<sup>ème</sup> année de l'enseignement professionnel délivrant le seul Certificat d'enseignement secondaire supérieur, visée à l'article 4, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 29 juin 1984, tracer un trait en regard de la rubrique.

17. Annexes 23 et 23bis

Les trois rubriques sont à compléter obligatoirement et se lisent horizontalement.

Par ligne, ne pourra être interdite qu'une seule forme d'enseignement dans une section déterminée.

Le volume horaire ne sera précisé que pour les options de base simples.

19. (abrogé)

20. Annexes 29 et 52

Selon le cas :

- La première année commune
- La deuxième année commune
- La première année différenciée
- La deuxième année différenciée
- L'année supplémentaire organisée à l'issue du premier degré
- La troisième année de différenciation et d'orientation
- La troisième année
- La quatrième année
- La quatrième année de réorientation
- la quatrième année complémentaire
- La cinquième année



- La sixième année
- La septième année
- La septième année qualifiante
- La septième année complémentaire
- La septième année préparatoire à l'enseignement supérieur
- La première année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- La deuxième année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- La troisième année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- La troisième année complémentaire de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- Le dispositif de fin de parcours complémentaire

21. Annexe 51

Plus de 20 demi-jours.

22. Annexe 29

Il s'agit du nombre de demi-journées d'absence injustifiée enregistré par l'élève, dans l'établissement considéré, entre le 1<sup>er</sup> jour de son inscription et la date de son départ, en application de l'article 26 du Décret du 21 novembre 2013 organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire. Néanmoins, la dernière ligne ("depuis le premier jour de l'année scolaire, l'élève a accumulé") mentionnera le nombre total de demi-journées d'absence injustifiée accumulées depuis le premier jour de l'année scolaire.

23. Annexes 34bis, 34quater, 34nociés, 34undecies, 34duodecies, 35, 35bis et 35ter, 35quinquies, 35septies, 35octies, 39ter, 39quater, 40

Technique, artistique ou professionnel.

24. (abrogé)

25. Annexe 33

Compléter par la dénomination de la spécialité suivie : mathématique, sciences, langues modernes

26. Annexes et 53

Technique ou professionnelle

27. Annexes 42, 42ter

Général, technique, artistique.

28. Annexe 51

Selon le cas :

- troisième année de différenciation et d'orientation
- troisième année
- quatrième année
- quatrième année de réorientation
- quatrième année complémentaire
- cinquième année
- sixième année
- septième année
- septième année qualifiante
- septième année complémentaire
- septième année préparatoire à l'enseignement supérieur
- première année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- deuxième année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- troisième année de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- troisième année complémentaire de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- année complémentaire au troisième degré de qualification (C3D)
- dispositif de fin de parcours complémentaire

29. Annexes, 39ter, 39quater

Selon le cas :

- 6<sup>ème</sup> année professionnelle
- 6<sup>ème</sup> année technique de qualification
- 7<sup>ème</sup> année professionnelle
- 7<sup>ème</sup> année technique de qualification

30. Annexe 40ter

Compléter par :

- soit « Bureautique »
- soit « Secrétariat-Bureautique »

31. Annexe 40quater

Compléter par :

- soit « Techniques de la communication »
- soit « Communication »

et si le cours fait partie de la grille horaire proposée « Observation et rapport »

32. Annexes 34*nonies*, 34*duodecies*, 35*quinquies* et 35*octies*

Mentionner le nom du profil de formation concerné.

(Rappel : autant de CQ que de profils de formation repris dans le profil de certification)

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française modifiant les annexes 4, 4*bis*, 35*bis* et 54 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 mai 2016 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice.

Bruxelles, le 26 juin 2026.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur,  
de la Culture, de l'Education permanente et des Relations internationales et intra-francophones,  
E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,  
V. GLATIGNY

VERTALING

#### MINISTERIE VAN DE FRANSE GEMEENSCHAP

[C – 2026/005236]

**26 JUNI 2026. — Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap tot wijziging van bijlagen 4, 4*bis*, 35*bis* en 54 van het besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap van 11 mei 2016 betreffende de attesten, verslagen, getuigschriften en brevetten uitgereikt tijdens de secundaire studies met volledig leerplan**

De Regering van de Franse Gemeenschap,

Gelet op de wet van 19 juli 1971 betreffende de algemene structuur en de organisatie van het secundair onderwijs, artikel 5, § 3;

Gelet op het Regentsbesluit van 31 december 1949 tot coördinatie van de wetten op het toekennen van de academische graden en het programma van de universitaire examens, artikel 6*bis*;

Gelet op het koninklijk besluit van 29 juni 1984 betreffende de organisatie van het secundair onderwijs, artikel 61;

Gelet op het decreet van 30 juni 2006 betreffende de pedagogische organisatie van de eerste graad van het secundair onderwijs, artikel 31;

Gelet op het besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap van 11 mei 2016 betreffende de attesten, verslagen, getuigschriften en brevetten uitgereikt tijdens de secundaire studies met volledig leerplan;

Gelet op de “gendertest” van 9 juni 2026 uitgevoerd met toepassing van artikel 4, tweede lid, 1<sup>o</sup>, van het decreet van 7 januari 2016 houdende integratie van de genderdimensie in het geheel van de beleidslijnen van de Franse Gemeenschap;

Overwegende dat bijlagen 4 en 4*bis* moeten worden gewijzigd, zodat het attest dat aan het einde van het gedifferentieerde eerste jaar wordt afgegeven, in overeenstemming is met de bepalingen van het decreet van 28 mei 2026 betreffende de organisatie van het eerste jaar van het secundair onderwijs, dat de lagere secundaire graad invoert en bijgevolg niet langer toestaat om het gemeenschappelijke eerste jaar te organiseren vanaf het schooljaar 2026-2027;

Overwegende dat bijlage 35 moet worden gewijzigd, zodat op het model van het kwalificatiegetuigschrift dat wordt afgegeven na afronding van de gegroepde basisoptie “Assistent in de preventie- en veiligheidsberoepen” het rijksregisternummer niet langer wordt vermeld, overeenkomstig de Overeenkomst betreffende de opleiding “Aspirant.e voor de beroepen bij Defensie en in de sectoren van Preventie en Veiligheid”;

Overwegende dat bijlage 54 betreffende de instructies voor het opstellen van attesten, verslagen, getuigschriften en brevetten uitgereikt tijdens de secundaire studies met volledig leerplan, moet worden aangepast om daarin te verduidelijken dat de status van reguliere leerling verloren gaat na 20 halve dagen ongerechtvaardigde afwezigheid;

Op de voordracht van de Minister bevoegd voor het leerplichtonderwijs;

Na beraadslaging,

Besluit:

**Artikel 1.** Bijlagen 4, 4*bis*, 35*bis* en 54 van het besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap van 11 mei 2016 betreffende de attesten, verslagen, getuigschriften en brevetten uitgereikt tijdens de secundaire studies met volledig leerplan worden vervangen door bijlagen 4, 4*bis*, 35*bis* en 54 bij dit besluit.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op 26 juni 2026.

**Art. 3.** De Minister van Onderwijs is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel, 26 juni 2026.

Voor de Regering van de Franse Gemeenschap:

De Minister-Présidente, belast met Begroting, Hoger Onderwijs,  
Cultuur, Permanente Educatie en Internationale en Intra-Franstalige Betrekkingen,  
E. DEGRYSE

De Minister van Onderwijs en Volwassenenonderwijs,  
V. GLATIGNY