

Document
d'accompagnement
du référentiel
de formation



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :
Baccalauréat professionnel SAPAT

Module : MP8
Accompagnement de la personne au sein de son espace de vie

Préambule

Les documents d'accompagnement ont pour vocation d'aider les enseignants à mettre en œuvre l'enseignement décrit dans le référentiel de diplôme en leur proposant des exemples de situations d'apprentissage permettant de développer les capacités visées. Ils ne sont pas prescriptifs et ne constituent pas un plan de cours. Ils sont structurés en items recensant les savoirs mobilisés assortis de recommandations pédagogiques.

L'enseignant a toute liberté de construire son enseignement et sa stratégie pédagogique à partir de situations d'apprentissage différentes de celles présentées dans les documents d'accompagnement. Il a aussi la liberté de combiner au sein d'une même situation d'apprentissage la préparation à l'acquisition d'une ou de plusieurs capacités.

Quels que soient les scénarios pédagogiques élaborés, l'objectif est l'acquisition des capacités présentées dans le référentiel de diplôme, qui nécessite de ne jamais perdre de vue l'esprit et les principes de l'évaluation capacitaire.

Rappel des capacités visées

Capacité 8 correspondant au bloc de compétences B 8 : Accompagner la personne dans l'organisation de son quotidien

C8.1 : Adapter le cadre de vie de la personne

C8.2 : Effectuer les démarches courantes relatives à la gestion du quotidien

Finalités de l'enseignement

Ce module est centré sur l'accompagnement de la personne. Sa participation à l'ensemble des activités vise le maintien de son autonomie.

Il s'agit de permettre à l'apprenant :

- d'identifier les fonctions respectives des différents lieux d'accueil et de vie, de connaître la réglementation en matière de sécurité afin d'aménager l'espace pour favoriser l'autonomie de la personne et prévenir les accidents ;
- d'appliquer les techniques d'entretien au sein de l'environnement de la personne en tenant compte des règles d'hygiène ;
- de planifier et réaliser les démarches courantes de gestion du quotidien de la personne accompagnée.

L'apprenant, lors de ses interventions, maintient un lien professionnel de proximité : il donne une place à la personne, il fait avec elle (pas pour elle) et l'aide à structurer son emploi du temps et son organisation matérielle.

A partir de son diagnostic, des ressources et des attentes de la personne, l'apprenant ajuste son degré d'intervention dans son accompagnement de la vie quotidienne.

En terme d'appui informatique et numérique, l'apprenant accompagne les usagers dans l'exécution de leurs démarches administratives et dans l'utilisation des outils et services numériques à leur disposition. Il les aide dans la constitution de leurs démarches dématérialisées auprès des différentes administrations et services publics, tout en favorisant leur inclusion numérique. Il met ses compétences relationnelles, techniques, numériques, administratives à disposition de publics demandeurs de services. Son fil rouge est une approche humaniste permettant la création de liens sociaux. Cette posture nécessite une bonne capacité d'adaptation.

Ce module s'appuie sur des situations professionnelles courantes et récurrentes dans un contexte donné et pour une diversité de publics (nourrisson-jeune enfant, adolescent, futur et jeune parent, personne en situation d'exclusion sociale et ou précaire, personne en situation d'incapacité temporaire ou permanente, personne âgée, personne en fin de vie).

Les disciplines ESF et TIM concourent de manière intégrative à l'acquisition progressive de la capacité.

Précisions sur les activités supports potentielles

L'enseignement s'appuie sur des situations concrètes contextualisées mais aussi sur des visites (comptoir médical, fabricant de robots, d'outils numériques, multi-accueil, maison des jeunes et de la culture (MJC), résidence médicalisée, Maison France Services, salon des services aux personnes ou autres), sur l'intervention de professionnels (ergothérapeute, gérontologue, psychologue, responsable d'associations chien guide d'aveugles, autisme France...), sur les expériences de stage, sur des activités pluridisciplinaires intra et/ou inter-modulaires.

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

- <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/prises-de-positions/contre-l-exclusion-numerique-de-4-millions-de-personnes-agees> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://institut.amelis-services.com/bien- vieillir/vie-sociale-fetes/internet-chez-les-seniors/> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://pour-les-personnes-agees.gouv.fr/actualites/covid-19-des-outils-numeriques-references-par-le-ministere-des-solidarites-et-de-la-sante> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/transformation-numerique-des-metiers> (tomes 1 (infirmier et accueil-orientation) et 2 (aide-soignant et agent de bio nettoyage)) [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.adcf.org/articles-inclusion-numerique-l-etat-soutient-le-recrutement-de-4000-conseillers-numeriques-5621> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2021/03/23/dix-millions-deuros-pour-la-formation-des-mediateurs-numeriques-et-la-generalisation-daidantsconnect/> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2021/02/04/aidants-connect-se-donne-en-2021-lambition-de-securiser-juridiquement-20-000-aidants-professionnels/> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.solidarite-numerique.fr/> [consulté le 3 mai 2021]
- [Référentiel relatif aux traitements de données personnelles pour le suivi social et médico-social des personnes âgées, en situation de handicap ou en difficulté](#) [PDF-559.93 Ko] [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.cnil.fr/fr/publication-du-referentiel-pour-la-prise-en-charge-medico-sociale-personnes-agees-handicap-difficulte> [consulté le 3 mai 2021]
- <https://www.appartement-hipa.fr> [consulté le 26 mai 2021]
- [Eviter les accidents domestiques à la maison Assurance Prévention \(assurance-prevention.fr\)](#) [consulté le 26 mai 2021]
- [Accessibilité des ERP: Les bonnes pratiques - L'accès à votre établissement - YouTube](#), [Accessibilité des ERP: Les bonnes pratiques - La circulation dans votre établissement - YouTube](#), [Accessibilité des ERP: Les bonnes pratiques - L'extérieur de votre établissement - YouTube](#) [consulté le 26 mai 2021]
- [Accidents domestiques - Ministère des Solidarités et de la Santé \(solidarites-sante.gouv.fr\)](#) [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.agevillage.com/thematique/am%C3%A9nager-son-logement> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.auditionconfort.com/fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- https://www.rhone.gouv.fr/content/download/4588/27266/file/fiche_handi_aud_anah_1_cle78baca.%20pdf [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.chu-toulouse.fr/-lumine-le-jeu-en-ligne-pour-expliquer-le-cancer-#:~:text=Le%20serious%20game%20%5B1%5D%20Lumine,et%20sa%20prise%20en%20charge.> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.appartement-hipa.fr/wp-content/uploads/2018/11/Catalogue-HIPA-V3.pdf> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.helicto.com/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.autismediffusion.com/Files/21499/lmg/25/couverturepicto1.jpg> : livre pictogramme pour le spectre autistique [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.francaalzheimer.org/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.youtube.com/watch?v=CyGGpsbN55A> [consulté le 26 mai 2021] : court métrage sur le quotidien d'une personne Alzheimer - Gobelins - 2017 : Louis, retraité, veut à tout prix garder son indépendance face à la surprotection de sa fille Nina.
- <https://www.anah.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.interieur.gouv.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://solidarites-sante.gouv.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <http://mdph.fr/> [consulté le 26 mai 2021]

- <https://www.capretraite.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.service-public.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://caf.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.sante.fr/inpes> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.santepubliquefrance.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.amelie.fr/> [consulté le 26 mai 2021] (liste des produits et prestations)
- <https://www.impots.gouv.fr/portail/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.inrs.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.ademe.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://lelivrebleu.fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://www.ikea.com/fr/fr/planners/outils-de-conception-cuisine-pub4140aef0> [consulté le 26 mai 2021]
- <https://kiosque-viesdefamille.fr/#guide-des-prestations> [consulté le 26 mai 2021] (guide des prestations de la CAF 2021 (22 guides : un pour les dom tom et un pour la métropole)
- FETZ C., LANGLOIS C., LESIRE J., NOEL N., PARRIAT-SIVRE M.C., DEGOTT M.
Le Volum' BTS - Économie sociale familiale - Révision et entraînement Nouvelle édition, Edition Foucher, Collection Le Volum' BTS : voir tout, ISBN : 978-2-216-16130-0
- RABIN D., La maison sur mesure 4^{ème} édition, éditions Le Moniteur, 296 p., ISBN 978-2-281-11612-0
- JULLIAD A.S., documentaire « et les mistrals gagnants », éditions points, 166 p., 2012, ISBN 978-2-7578-4135-8
- GRAND CORPS MALADE, Film « patients », Mandarin Productions, 110 minutes, 2007.
- MICHON F., TOCHEPORT P., THOMINET P., La réflexion éthique autour des soins in Soins (N° 754, 2011-04-01)
- CORDON C., PONTE C., TUYTTE A. et al., Droits et responsabilités de l'aide-soignante : dossier in Soins aides-soignantes - ISSN : 1770-9857 (n°45, avril 2012) p.9-17
- COLLECTIF, Ministère de la santé et des solidarités, le livre bleu : l'enfant du premier âge, 207 P.
- Film « La tête en l'air » d'Ignacio Ferreras sorti en France en 2013
- Film « The father » de Florian Zeller avec Anthony Hopkins sorti en avril 2021
- Film « Tout le monde debout » de Franck Dubosc avec Alexandra Lamy sorti en France en 2018

Applications et Logiciels mobilisables dans le cadre du module

- Socle Interministériel de Logiciels Libres : <https://sill.etalab.gouv.fr/fr/software> [consulté le 26 mai 2021]
- Outils pour réaliser des screencasts (tuto vidéo) : <https://screencast-o-matic.com/> [consulté le 26 mai 2021] : fonctionnalités gratuites suffisantes, limitation de la durée des vidéos enregistrées (6mn), vidéos exportables sur différents formats ou hébergeables sur le site (URL ou iframe)
- Vérifier l'intégrité des mots de passe en ligne : <https://haveibeenpwned.com/> [consulté le 26 mai 2021]
- Suite bureautique gratuite et open source : LibreOffice <https://fr.libreoffice.org/download/telecharger-libreoffice/> [consulté le 26 mai 2021]
- Antivirus : <https://www.avast.com/fr-fr/index> [consulté le 26 mai 2021]
- Outil de PAO en ligne : https://www.canva.com/fr_fr/ [consulté le 26 mai 2021] : nombreuses fonctionnalités gratuites, conception d'affiches, de présentation, de CV, etc, possibilité de créer un compte éducation afin de gérer les classes. Création d'un compte obligatoire.
- Logiciel de traitement d'images gratuit et open source : <https://www.gimp.org/downloads/> [consulté le 26 mai 2021]
- Téléchargement d'icônes et autres pictogrammes : <https://www.iconfinder.com/> [consulté le 26 mai 2021]
- Présentation du RGPD : <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-par-ou-commencer> [consulté le 26 mai 2021]
- Outils numériques pour les dys : <https://swagassodys.wixsite.com/usb-dys> [consulté le 26 mai 2021]
- Conception 3D en ligne : <https://www.sketchup.com/fr> [consulté le 26 mai 2021]
- Modéliser un plan en 2D et le visualiser en 3D : <http://www.sweethome3d.com/fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- Paramètres et accessibilité (Windows 10) : <https://www.microsoft.com/fr-fr/windows/features?activetab=SettingsAccessibility> [consulté le 26 mai 2021]
- La netiquette : <https://ciel.unige.ch/2016/03/la-netiquette-quest-ce-que-cest/> [consulté le 26 mai 2021]

- Sept applications Android pour faciliter la vie en cas de handicap : <https://www.frandroid.com/android/applications/top-applications/726700-accessibilite-applications-faciliter-la-vie-des-personnes-en-situation-de-handicap> [consulté le 26 mai 2021]
- L'accessibilité sur Android : https://www.android.com/intl/fr_fr/accessibility/ [consulté le 26 mai 2021]
- L'accessibilité sur iPhone : <https://support.apple.com/fr-fr/accessibility> [consulté le 26 mai 2021]
- Vérifier la "fiabilité" d'un site e-commerce : <https://fr.trustpilot.com/> [consulté le 26 mai 2021]
- Conseil pour un bon mot de passe : <https://www.cnil.fr/fr/les-conseils-de-la-cnil-pour-un-bon-mot-de-passe> [consulté le 26 mai 2021]
- Outil de PRésentation Assistée par Ordinateur (PREAO) en ligne : <https://prezi.com/fr/> [consulté le 26 mai 2021]
- Domotique grand public : <https://www.ikea.com/fr/fr/cat/maison-connectee-hs001/> [consulté le 26 mai 2021] ; <https://www.lidl.fr/lidl-smart-home> [consulté le 26 mai 2021] ; <https://www.jeedom.com/fr/> [consulté le 26 mai 2021] ; <https://www.lesnumeriques.com/assistant-domotique/quel-assistant-domestique-choisir-a3765.html> [consulté le 26 mai 2021] ; <https://www.philips-hue.com/fr-fr/products> [consulté le 26 mai 2021]
- Comparatif FAI : <https://www.quechoisir.org/comparateur-fai-n21205/> [consulté le 26 mai 2021]
- Etiquette énergie électroménager : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14705> [consulté le 26 mai 2021]
- Gestion Electronique de Documents (GED) : https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_%C3%A9lectronique_des_documents [consulté le 26 mai 2021]
- https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/ et <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/ressources/> (site de démo des impôts) [consulté le 3 mai 2021]
- <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/> [consulté le 3 mai 2021]

Précisions sur les attendus de formation pour chacune des capacités visées

Capacité évaluée	Critères d'évaluation	Savoirs mobilisés	Disciplines
C8.1 Adapter le cadre de vie de la personne	<p>Etablissement d'une relation interpersonnelle de proximité et distanciée avec la personne accompagnée</p> <p>Organisation de l'espace de vie</p> <p>Réalisation des opérations d'entretien en toute sécurité pour la personne et l'accompagnant</p>	<p>Communication</p> <p>Posture professionnelle</p> <p>Règlementation et normes</p> <p>Aides mobilisables</p> <p>Domotique/Informatique</p> <p>Maintenance de premier niveau</p> <p>Protocoles d'entretien</p> <p>HSCEEE¹</p>	<p>ESF</p> <p>TIM</p>

Conditions d'atteinte de la capacité

La capacité est atteinte si l'apprenant, en situation de responsabilité, établit une relation interpersonnelle de qualité avec l'accompagné, adapte efficacement le lieu de vie de la personne dans le respect de la réglementation, notamment celle relative à la sécurité et réalise des opérations d'entretien en s'adaptant aux besoins exprimés par l'utilisateur. En outre, il doit être capable de concevoir ou de réaménager un espace face à une problématique donnée.

Précisions sur les attendus de la formation

Les enseignants/formateurs d'ESF et de TIM conduisent ensemble ou en parallèle des mises en situations professionnelles co-construites et négociées. La création de scénarios est vivement conseillée pour faciliter les apprentissages en associant obligatoirement les techniques professionnelles liées à l'ESF à celles afférentes aux TIM. Le numérique vise à outiller les apprenants pour accompagner une personne en lui maintenant un niveau d'autonomie suffisant face aux outils digitaux. La formation SST doit être réinvestie dans chacune des sous-capacités de ce module.

Etablissement d'une relation interpersonnelle de proximité et distanciée avec la personne accompagnée

- **Construction d'une relation de communication**
- **Evaluation du besoin d'indépendance et d'autonomie**
- **Lutte contre l'isolement**
- **Utilisation des robots sociaux pour apaiser la personne, la stimuler, favoriser la communication**
- **Utilisation des outils facilitant la communication à distance**

¹ Hygiène Sécurité, Confort, Ergonomie, Economie, Esthétique

Afin d'établir une relation interpersonnelle de proximité et distanciée, l'enseignant/formateur insiste sur la posture de l'aidant afin d'apporter à la personne l'accompagnement nécessaire tout en respectant sa vie privée et son espace de vie. Il met en situation les apprenants qui devront se positionner en tant qu'utilisateur afin d'évaluer ses difficultés et ses capacités. La lutte contre l'isolement doit rester l'objectif majeur notamment par l'utilisation d'outils numériques ou non numériques. Le but étant d'apaiser la personne, de la stimuler et de favoriser la communication. Différents outils permettant notamment la ludification des enseignements sont mobilisables.

- Posture de l'aidant :
 - identification des limites d'intervention selon l'emploi occupé et les souhaits des usagers
 - respect des choix de vie, de la culture, de la religion, de l'espace de vie, prise en compte de l'entourage, ...
- Mise en situation des apprenants dans la situation de l'utilisateur (yeux bandés/malvoyants, fauteuil dans la salle de classe/PMR, kit de vieillissement, utilisation de lunettes de réalité virtuelle, casque anti-bruit, logiciels simulant les Dys, dessin sur la main ou possibilité d'utiliser de l'impression 3D (solidworks) pour les malvoyants).
- Utilisation de la maison géante pour montrer la vision qu'ont les plus jeunes de leur environnement
- Utilisation des outils présentant les scénarios d'hospitalisation (lumine, le héros c'est toi)
- Utilisation des serious games (ehpad'panic, Tsara, Salvum, TousCaps.fr ...)
- Lutte contre l'isolement (outils de visioconférence, de messageries instantanées ou non, téléphonie ...) dans le respect du RGPD
- Utilisation des robots sociaux, pour apaiser la personne, la stimuler, favoriser la communication

Organisation de l'espace de vie

- **Mesure des capacités et potentialités de la personne**
- **Utilisation des objets connectés et des robots**

Afin d'organiser l'espace de vie, à partir de l'évaluation des capacités, des potentialités, des habitudes de vie et des besoins de la personne, l'enseignant/formateur conduit les apprenants à étudier avec l'utilisateur les possibilités de réaménagement de son lieu de vie. Pour cela il peut être utilisé des outils numériques de CAO/DAO (Conception Assistée par Ordinateur/Dessin Assisté par Ordinateur). Ce travail de réorganisation prend en compte la réglementation et les normes tant dans les ERP (Etablissements Recevant du Public) qu'au domicile. Il nécessite la connaissance des aides mobilisables, des matériels et matériaux adaptés à la situation de la personne. Les critères esthétiques ne doivent pas être négligés afin de veiller au bien-être de l'utilisateur. Dans cette réorganisation, la domotique, les objets connectés, la robotique et les automatismes sont envisagés ainsi que leur maintenance. Le fruit du travail de réaménagement doit être soumis à l'utilisateur au fur et à mesure de l'avancement du projet en adaptant sa communication. La pédagogie de projet peut être ici mobilisée.

- Mesure des capacités et potentialités de la personne, prise en compte des besoins
- Lecture de plans
- Identification des fonctions des différents espaces de vie
- Etude avec la personne du réaménagement de l'ensemble des locaux incluant la domotique, la vidéo, la téléassistance, les téléalarmes adaptées (incendies, intrusions), ...
- Utilisation des logiciels d'aménagement 2D/3D en prenant en compte les besoins, attentes et habitudes du bénéficiaire, les normes et la sécurité dans le strict respect de la réalité (échelle); utilisation de logiciels ou applications d'aménagement 2D/3D type SketchUp (Windows),

my3Dplanner (en ligne), Dreamplan (Mac)... pour réaliser des plans ; réinvestissement des savoirs et savoir-faire acquis en mathématiques dans le cadre du MG1 pour permettre aux apprenants d'être à l'aise avec la notion d'échelle.

- Connaissance de la réglementation et des normes d'accessibilité des ERP et à domicile
- Proposition de choix de matériels et de matériaux adaptés à la personne et conseils dans ses choix dont matériels numériques adaptés (pour prévenir les risques par exemple de chute : éclairage automatique par détection de mouvement...) ; accompagnement à la mise en place de démarches visant à préserver l'environnement (matériels moins énergivores, mise en veille des appareils, matériaux de construction écologiques, etc.)
- Prise en compte des critères esthétiques (décoration) en fonction des goûts de la personne (utilisation Canva, pinterest...)
- Utilisation des objets connectés et des robots (Nao, Cutii, Paro le phoque thérapeutique, chaussures vs Alzheimer, détecteurs de mouvements et téléalarme, capteur matelas, indicateur d'arrivée de messages, piluliers connectés...). Maintenance de premier niveau en domotique et/ou robotique, passage de consignes, contrôle de fonctionnement, gestion des alertes, vulgarisation de notices techniques et création de mini tutoriels. Le risque et la sécurité électrique seront envisagés afin de donner des bons réflexes lors d'intervention sur des matériels connectés aux courants forts et faibles. Les connaissances et compétences acquises en Physique-Chimie seront réinvesties.
- Installation et paramétrage des logiciels, des applications ou des périphériques. Maintenance de premier niveau des équipements numériques (branchement, installation, réinitialisation, connaissance de base des systèmes d'exploitations, piles, ampoules, MAJ logicielles...)
- Soumission du réaménagement de l'espace de vie à la personne en utilisant une communication adaptée. Possibilité d'utiliser de l'impression 3D avec les malvoyants (solidworks : contrainte de temps), la main pour dessiner le plan, prise en compte du référentiel RGAA...
- Connaissance des aides financières et humaines et de leurs critères d'attribution (téléservices, formulaires, simulations aides financière sur le site de la CAF, ...).

Réalisation des opérations d'entretien en toute sécurité pour la personne et l'accompagnant

Afin de réaliser des opérations d'entretien en toute sécurité pour la personne et l'accompagnant, les enseignants/formateurs demandent aux apprenants de réinvestir les techniques professionnelles acquises en classe de seconde professionnelle. Ces activités seront conduites à partir d'une analyse de la situation de travail. L'ergonomie, l'hygiène, la sécurité et le respect de l'environnement seront au centre des préoccupations. A l'issue des activités, des comptes rendus (cahiers de liaison) manuscrits ou numériques seront établis à des fins de traçabilité et de transmission.

- **Analyse de la situation de travail et prévention des risques** liés à l'activité physique (PRAP-2S).
- **Mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité du cadre de vie** (renouvellement de l'air, gestion des déchets, DPE, risque électrique, risque incendie, CO, ...)
- Réinvestissement des gestes et techniques professionnelles de l'objectif 2 de l'EP3 de la classe de seconde professionnelle concernant **l'entretien des locaux, des équipements et du linge.**
- **Réalisation de comptes rendus** notamment pour assurer une traçabilité dans le cadre des transmissions entre professionnels et avec les familles (dont utilisation des logiciels de traitement de textes ou de logiciels permettant de remplir des formulaires).
- **Prise en compte environnementale dans la mise en œuvre des techniques** (produits, déchets, basse consommation, recyclage, etc.)

Capacité évaluée	Critères d'évaluation	Savoirs mobilisés	Disciplines
C8.2 Effectuer les démarches courantes relatives à la gestion du quotidien	Posture d'accompagnement : mobilisation des ressources de la personne Mise en place d'une relation en maintenant la distanciation professionnelle requise Anticipation et réalisation des démarches	Communication Posture professionnelle Gestion et planification des démarches de la vie courante Modes de consommation responsable Assistance administrative et numérique	ESF TIM

Conditions d'atteinte de la capacité

La capacité est atteinte si l'apprenant, en situation de responsabilité, planifie et réalise les démarches courantes de gestion du quotidien de la personne accompagnée.

En fonction de ses potentialités et de ses fragilités, l'apprenant l'encourage à participer et ajuste son degré d'intervention tout en maintenant une distanciation professionnelle.

Précisions sur les attendus de la formation

L'enseignement prend appui sur de situations professionnelles types pour illustrer les enseignements par le biais de scénarios (études de cas). Le numérique vise à outiller les apprenants pour qu'ils apportent une assistance administrative et numérique en lien avec les services aux usagers et les accompagnent dans l'accès aux droits et aux services publics. Cette assistance permet le maintien de l'autonomie de la personne et la lutte contre l'illectronisme.

Posture d'accompagnement : mobilisation des ressources de la personne

Afin de mobiliser les ressources de la personne dans une posture d'accompagnement, l'enseignant/formateur veille à développer les compétences de l'apprenant liées à la communication orale, écrite et visuelle. L'enseignement vise à privilégier le maintien de l'autonomie des usagers par une communication adaptée favorisant au maximum son implication. Cette communication inclut notamment les aspects organisationnels (emploi du temps, plannings...) ainsi que des outils facilitateurs du quotidien (étiquettes, pictogrammes).

- **Communication verbale, non verbale, attitude et posture à tenir avec l'aidé pour le maintien de son autonomie.**
- **Communication écrite et visuelle, manuscrite ou électronique, pour le maintien de son autonomie** (utilisation et gestion des moyens de communication sur smartphone, tablette, ordinateur : SMS, messagerie instantanée et courriels (listes de diffusion, groupes, CC, CCC), sécurisation des boîtes mails, netiquette, ...).
- **Tenue de tableaux papiers ou électroniques en lien avec l'accompagné** (notamment EDT, EDT imagé, plannings, ...).
- **Mise en place de signalétiques en lien avec l'accompagné** (étiquettes, pictogrammes, ...).
Application helpicto

Mise en place d'une relation en maintenant la distanciation professionnelle requise

Afin de mettre en place une relation de qualité tout en maintenant la distanciation professionnelle requise, l'enseignant/formateur veille à ce que les apprenants prennent en compte les besoins et les choix des accompagnés dans le respect de l'éthique, du secret professionnel et/ou du secret partagé dans une démarche de bientraitance. Les compétences acquises lors des périodes de formation en milieu professionnel doivent être ici largement réinvesties et réinterrogées.

La notion de responsabilité professionnelle est envisagée.

- **Prise en compte des besoins, des choix et des attentes de l'accompagné.** Respect du libre arbitre de l'utilisateur dans le respect du droit et de ses droits (droit à refuser les soins : loi Kouchner du 4 mars 2002, code de la santé publique notamment art 4311-4, loi Léonetti...)
- **Respect de l'éthique** (notion de valeurs morales et humaines). **Déontologie professionnelle** (code de déontologie des professionnels de santé et du social), charte des droits et des libertés de l'utilisateur (loi du 2 janvier 2002)
- **Responsabilité civile et pénale du professionnel du soin**
- **Secret professionnel vs secret partagé** (réglementation articles du code pénal 226-13 et 14)
- **Discrétion professionnelle**
- **Démarche de bientraitance**

Anticipation et réalisation des démarches

- **Gestion des documents de la vie courante dématérialisés ou non**
- **Gestion des prises de rendez-vous**
- **Aide aux démarches en ligne**
- **Démarche d'accompagnement et de formation au numérique**

Afin d'organiser le quotidien de l'utilisateur, l'enseignant/formateur sensibilise les apprenants à la gestion des documents et des services de la vie courante dématérialisés ou non. Cette gestion doit se faire avec l'utilisateur dans un accompagnement individuel visant à lui donner un niveau d'autonomie maximal notamment dans le cadre de l'utilisation des e-services. L'enseignant/formateur veille à mettre l'apprenant dans une posture de formateur de l'utilisateur en faisant avec et non pour. Une vigilance particulière doit être apportée à la communication avec l'utilisateur.

Des outils facilitant la vie quotidienne de l'accompagné sont mobilisés (prise de rendez-vous en ligne, agenda, SMS, gestionnaire de stocks, cahier de liaison, ...) dans le respect de la réglementation notamment concernant les données personnelles. Afin de pallier les difficultés de déplacement que rencontre généralement l'utilisateur, l'accent doit être mis sur l'utilisation du e-commerce et des circuits courts. Les notions de consommation responsable sont abordées. Les compétences acquises lors des périodes de formation en milieu professionnel doivent être ici largement réemployées et réinterrogées.

- Gestion des documents de la vie courante dématérialisés ou non.
- Archivage des documents de la vie courante dématérialisés ou non (Gestion électronique de documents, classement de fichiers, connaissance des systèmes d'exploitations, des services de cloud, des droits, approche de la sécurisation des données sensibles).
- Gestion des stocks et cahiers de liaison pour les transmissions manuscrites ou électroniques.
- Prise de rendez-vous (médicaux, téléconsultations, non médicaux avec les artisans, ...). Tenue d'un agenda électronique ou pas (tableur ou web planning ou agenda électronique). Gestion des prises de rdv (logiciels en ligne tel que Doctolib).

- Création et gestion de plannings visuels en fonction des capacités et des habitudes des personnes accompagnées (utilisation outils en ligne, de couleurs, de pictogrammes, de photos, rappels par sms par exemple).
- Connaissance des e-services (impôts, CAF, retraite, mutuelles, sécurité sociale, autres services publics, ...).
- Capacité à remplir des formulaires et à créer des comptes : obtention d'un identifiant sécurisé (France connect, identité numérique laposte, mobile connect Orange, ...). Choix et sécurisation des données transmises sur le Web dans le strict respect du RGPD, choix et sécurisation des mots de passe, etc.
- Aide aux démarches en ligne, accompagnement individuel (mail, formulaires, maîtrise des recherches sur internet).
- Aide aux achats alimentaires et non alimentaires en ligne ou hors ligne (paiement sécurisé, sites sécurisés, ...) dont livraisons à domicile (circuits courts, produits issus de l'agriculture raisonnée ou biologique, AMAP, click and collect, drive). Comparaison des prix et de la qualité.
- Démarche d'accompagnement et de formation au numérique, veille sur les outils d'inclusion, réalisation de guides et de tutoriels (Traitement de textes, PréAO, vidéos).