



L'accompagnement à la construction de la posture professionnelle

La notion de posture professionnelle définit une attitude, une manière d'être dans l'échange. Elle regroupe les savoirs professionnels (connaissances, concepts, valeurs,...), les pratiques professionnelles (comportements, rôles...) et la posture (attitude, opinions...). Pour la définir autrement, la posture professionnelle est l'acquisition de nombreuses valeurs, associant savoir, savoir être et savoir faire.

Rapidement après leur entrée en formation, les élèves doivent acquérir des attitudes et des compétences indispensables à l'exercice de leur futur métier. Ils doivent nécessairement adopter une posture respectueuse des personnes accompagnées, notamment en :

- prenant en compte les dimensions éthiques et déontologiques de leur intervention,
- adoptant un regard critique sur leur pratique.

Ainsi les titulaires du baccalauréat professionnel spécialité Accompagnement, soins et services à la personne pourront exercer leurs activités :

- **dans le souci constant de la bienveillance des personnes ;**
- **en respectant les règles déontologiques, en particulier le secret et la discrétion professionnels ;**
- **dans le cadre d'un travail en équipe pluriprofessionnelle en se limitant à leurs compétences ;**
- **en adoptant une attitude réflexive sur leurs pratiques professionnelles et leurs activités.**

Les journées académiques de formation « BAC PRO ASSP » (avril 2016) ont permis de dégager des principes à retenir lors de l'élaboration du plan de formation, pour permettre à l'élève d'acquérir progressivement une posture professionnelle adaptée. Certaines notions doivent être travaillées dès l'entrée en formation notamment pour permettre à l'élève un premier départ en période de formation en milieu professionnel. D'une manière générale, la posture professionnelle se construit tout au long de la formation, de manière transversale et à travers tous les enseignements.

Ce dossier présente une sélection des travaux présentés par les équipes pédagogiques lors des journées de formation ainsi que différentes ressources documentaires.

Je remercie l'ensemble des professeurs qui ont travaillé à la conception de ce document pédagogique soit par la présentation de leurs propositions pédagogiques lors des journées académiques ou par leur implication dans le groupe « ressource ».

L. Lechat
IEN SBSSA

Plan du dossier :

- | | |
|---|----------------|
| ➤ Préambule | Page 2 |
| ➤ Principes à retenir pour l'élaboration du plan de formation | Page 3 |
| ➤ Analyse du référentiel : identification des séances de travaux pratiques impliquant une posture professionnelle adaptée (repérage à partir des indicateurs d'évaluation) | Page 4 |
| ➤ Exemple d'une séance en lien avec les enseignements du pôle 3 « Aide à la prise de repas/collation en EHPAD » | Page 6 |
| ➤ Ressources documentaires | Page 13 |

Préambule

« **La bientraitance** vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.

L'expression de l'utilisateur est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'utilisateur et à ses choix.

La démarche de bientraitance est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Dans cette optique, elle induit l'adoption d'une culture de questionnement permanent.

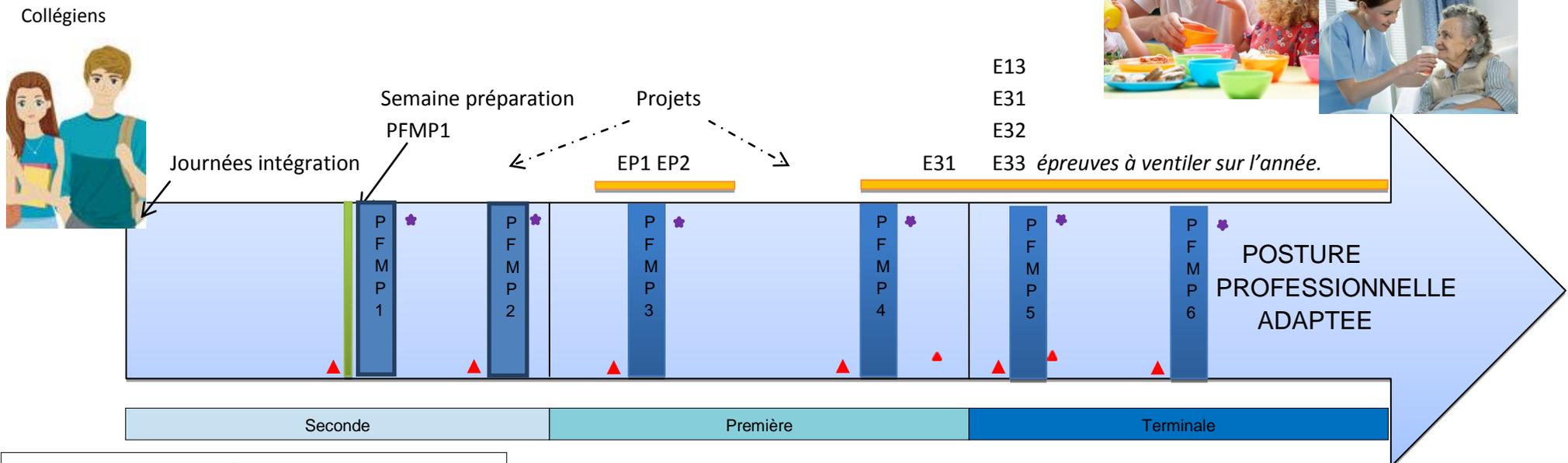
La recherche de bientraitance est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.

« La posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle ne peut se résumer à une série d'actes »

Extrait du guide
« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre de la bientraitance »
élaboré par l'ANESM1

1 Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux

Principes à retenir lors de l'élaboration du plan de formation



1- **Aborder dès le début** de la formation et les journées d'intégration, **des notions de base de posture professionnelle** (accueil, savoir-être, respect mutuel, bienveillance, bientraitance...).



Explicitation du règlement intérieur, jeux d'intégration, rallye, visite de structures sanitaires et sociales.

2- **Renforcer l'acquisition chez l'élève d'une posture professionnelle adaptée avant chaque PFMP** et notamment lors de la semaine de préparation 1^e PFMP (Secret professionnel, bientraitance...).



Jeux de rôles, tutorat par les 1^{ères} ou Tales ASSP, témoignages d'usagers, intervention de professionnels, responsabilisation de l'élève dans sa recherche de stage, vidéos, analyse de pratiques en TP (autoévaluation- co-évaluation).

3- **S'appuyer sur le vécu des élèves en PFMP pour définir et faire intégrer la notion de posture professionnelle adaptée.**

➤ Développer chez l'élève :

- l'observation, le sens critique, l'analyse des situations ou difficultés observées ou vécues.
- la capacité à s'auto-évaluer, s'adapter, proposer des mesures de remédiation.



Echanges au retour de PFMP, analyse de situations de PFMP, rapport de stage, restitutions orales, bilan de la PFMP avec le tuteur.

4- **Favoriser l'acquisition d'une posture professionnelle adaptée et la valoriser** tout au long de la formation et lors de moments clés.



Photo en tenue professionnelle en début de formation, tutorat des élèves, projets, mises en situation professionnelle, jeux de rôle, travail en groupe, co-évaluation formative, analyse de charte et livret d'accueil, témoignage d'usagers....

5- **Enrichir progressivement la posture professionnelle de l'élève** tout au long de sa formation et de sa montée en compétences.

- Aborder des notions plus complexes comme la déontologie, l'éthique professionnelle à partir de l'année de première.



Analyse d'actualités sanitaires et sociales, échanges au retour de PFMP, analyse de situations de PFMP, rapport de stage, restitutions orales, bilan de la PFMP avec le tuteur.

Analyse du référentiel : identification des séances de travaux pratiques impliquant une posture professionnelle adaptée (repérage à partir des indicateurs d'évaluation)

Pôles	Compétences	Indicateurs
Pôle 1	C1.2 - Transmettre les informations pour assurer la continuité de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Objectivité des données à transmettre (pas de jugement de valeurs)
	C3.3.1 – 3.3.2 – 3.3.3 : Réaliser ou aider à la réalisation des soins d'hygiène corporelle à la personne	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des besoins et priorités, respect de la démarche de soins Respect des capacités et de l'autonomie de la personne Mise en œuvre justifiée des gestes techniques conformément aux règles de sécurité, d'hygiène, de pudeur et de confort Comportement relationnel adapté
	C3.3.4 – Aider à l'habillage et au déshabillage	<ul style="list-style-type: none"> Attitude éducative et stimulante Respect de la pudeur, de la culture, des souhaits de la personne Intervention dans le respect des capacités, de l'autonomie de la personne
	C3.3.5 – Assurer la réfection d'un lit	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de confort, d'hygiène, de sécurité Respect de la pudeur Respect des capacités, des désirs et des habitudes de vie Comportement relationnel adapté
	C3.3.6 - Installer ou aider à mobiliser une personne pour les déplacements, les repas et l'élimination	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des possibilités physiques et psychologiques, du degré d'autonomie et des souhaits de la personne Mise en place d'un environnement favorable à l'activité, au repos Formulation claire des consignes Attitude stimulante et sécurisante Choix, adaptation à la personne et utilisation des aides techniques à bon escient

Pôle 2	C 3.4 - Concevoir et mettre en œuvre des activités d'acquisition ou de maintien de l'autonomie et de la vie sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suggestions d'activité prenant en compte les besoins, les capacités et centres d'intérêt de la personne ou du groupe ▪ Adaptation du comportement à la nature du handicap et à la situation ▪ Attitude éducative ▪ Prise en compte des aspirations, souhaits des personnes et de son entourage ▪ Proposition de remédiations adaptées ▪ Adaptation de l'activité au projet personnalisé, au moment de la journée ▪ Attitude adaptée au cours de l'activité (stimulation, valorisation et participation) ▪ Respect du confort et de la sécurité ▪ Respect des souhaits des potentialités et de la créativité de la personne
Pôle 3	C 3.1.1 - Mettre en œuvre des techniques de nettoyage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des souhaits et habitudes de la personne
	C 3.1.3 - Mettre en œuvre des techniques d'entretien du linge	
	C3.6.1 - Concevoir des repas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en compte des goûts, des potentialités et des habitudes socio-culturelles de la personne ▪ Présentation soignée et adaptée à la personne
	C3.6.2 – C3.6.3 - Préparer des repas, des collations	
	C3.6.4 - Distribuer des repas ou des collations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en compte des possibilités de la personne
	C3.6.6 - Aider à la prise des repas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation confortable et sécurisée ▪ Respect de la température ▪ Aide dans le respect de l'autonomie et des potentialités de la personne ▪ Respect du rythme de la personne

Exemple d'une séance en lien avec les enseignements du pôle 3

« Aide à la prise de repas/collations en EHPAD »

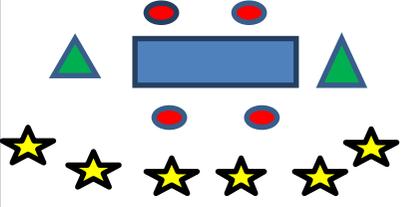
SEQUENCE : PREPARATION ET SERVICE REPAS / COLLATION ET BOISSONEN EHPAD	
Classe concernée	Seconde ASSP option A ou B 24 élèves : 2 groupes de 12
Matières	Pôle 3 : Techniques service à l'utilisateur / Nutrition
Situation séquence/ plan de formation	- 3 ^e trimestre de seconde - Avant la 2 ^e PFMP de 3 semaines support de l'évaluation (Epreuve EP1 sur l'aide au repas)
Objectif de la séquence	Etre capable de préparer des repas ou collations et d'aider à la prise des repas ou collations dans le respect de la personne et son degré d'autonomie.
Contexte	En EHPAD
Situation professionnelle	« Dans le cadre de votre PFMP, vous devez préparer, distribuer et servir le plat / collation et boissons aux résidents »
Durée séquence	10 heures environ
Compétences mises en œuvre	<p>- Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ C 1.1 : Accueillir, communiquer avec la personne ➤ C 3.2.1 : Repérer les habitudes de vie, les attentes de la personne ➤ C 3.2.2 : Identifier et évaluer les besoins et les capacités de la personne ➤ C 3.3.6 : Installer ou aider à mobiliser une personne pour le repas /collation <ul style="list-style-type: none"> ➤ C.3.6.2 ou 3 : Préparer des repas/collations ➤ C.3.6.4 : Distribuer des collations ou des repas ➤ C3.6.5 : Organiser la distribution ➤ C.3.6.6 : Aider à la prise des repas <p>- Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Savoir être ➤ Observer, analyser, communiquer...
Contenu	<p>- 2 TP : préparation collation (compote ou salade de fruits) et service et aide aux repas/collations (voir séance ci-après)</p> <p>- Savoirs associés</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nutrition : <ul style="list-style-type: none"> - 1.1 nature et rôles de constituants alimentaires : vitamines, minéraux -2.1 besoins nutritionnels des personnes âgées ➤ Service à l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> - 2.1.1 Produits alimentaires courants et préparation: fruits et boissons - 2.4 : Techniques de services des repas/collations
Pré-requis	<p>- En centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Autres mises en situation de service des repas ou collations dans les contextes professionnels précédents avec public différent : enfant ou adultes autonomes ou à travers de projets. <p>- En milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Observations et expériences professionnelles de certaines élèves de la classe ayant réalisé leur PFMP1 auprès d'adultes non autonomes (EHPAD)
Articulations avec les autres enseignements	<p>- Lien avec l'enseignement professionnel Pôles 1 et 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication ➤ Bien-être ➤ Matériel d'aide au repas.... <p>- Lien avec les cours de français :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Expression orale avec niveau de langage courant, correct et adapté.
Evaluations	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formative : lors des jeux de rôles ➤ Sommatrice : Savoirs associés du pôle 3 en fin de séquence associés à ceux des pôles 1 et 2.

Déroulement séance :

" AIDE A LA PRISE DE REPAS / COLLATIONS EN EHPAD "

- **Objectif** : Etre capable de distribuer et d'aider à la prise des repas/collations des résidents d'un EHPAD dans le respect de la personne et de son degré d'autonomie.
- **Compétences mobilisées** :
 - C 1.1 : Accueillir, communiquer avec la personne
 - C 3.3.6 : Installer ou aider à mobiliser une personne pour repas collation
 - C 3.2.1 : Repérer les habitudes de vie, les attentes de la personne
 - C.3.6.4 : Distribuer des collations ou des repas
 - C 3.2.2 : Identifier et évaluer les besoins et les capacités de la personne
 - C.3.6.6 : Aider à la prise des repas

Objectif intermédiaire	Compétence / Capacité	Activité professeur	Activité élève	Support, moyen	Durée (min)
		- Annonce le titre, l'objectif de la séance et son déroulement. - Resitue la séance dans le contexte et réactive les connaissances mobilisées.	- S'installe - Participe	Contexte et situation professionnelle	5
	S'informer, analyser	- Présente l'activité et le document 1 élève : situation professionnelle. - Présente conditions réalisation, matériel et denrées disponibles, matériel pour jeux de rôle (bandeau, bouchon d'oreilles) - Répond aux questions.	- Prend connaissance et analyse consignes et informations. - Se répartit par groupe de 6 pour les jeux de rôles.	- Vidéoprojecteur - Document 1 élève : Situation professionnelle - Matériel pour la mise en situation et jeux de rôle	10
- Identifier et évaluer les besoins de la personne	C 3.2.1 Analyser, communiquer	- Vérifie la bonne mise en place de l'activité et passe dans les groupes.	- Echange par groupe sur l'attitude professionnelle à adopter pour un accompagnement adapté de chaque résident et complète le document 2. - Se répartit les rôles par groupe : 4 qui jouent les résidents  et 2 aidants  - Prépare matériel pour jeux de rôle	- Vidéoprojecteur - Document 2 : Aide au repas adapté à chaque résident.	20

		- Présente la grille d'observation, donne les consignes et répond aux questions éventuelles.	- Prend connaissance de la fiche d'observation et pose des questions si besoin.	- Document 3 : grille d'observation	5
-Adopter une attitude professionnelle adaptée aux besoins et attentes de la personne dans le respect de la personne et son degré d'autonomie	C 1.1 C 3.3.6 C.3.6.4 C.3.6.6	- Observe, prend des notes sur les prestations de chaque groupe - gère le temps de passage de chaque groupe	- Jeux de rôles : 1 groupe en action et l'autre en observation ★ avec la grille à compléter.  - Changement de groupes	- Grille d'observation à compléter : document 3 - Boissons et collations - Matériel et aide techniques pour l'aide au repas - Matériel pour jouer rôle personne malvoyante et malentendante (bandeau, bouchon oreille)	40
	- Analyser - Communiquer	- Anime la mise en commun, la synthèse et la prise de notes sur document 2 vidéoprojeté.	- Met en commun, échange et propose une correction sur les attitudes professionnelles à adopter pour chaque résident à partir des jeux de rôles et grilles d'observation - Complète le document synthèse.	- Vidéoprojecteur - Grille d'observation complétée : doc3 - Document 2 synthèse vidéoprojetée	20
		- Demande aux élèves une synthèse orale de la séance par des mots clés. - Questionne les élèves pour faire émerger au travers de l'activité d'aide au repas les notions de posture professionnelle, bienveillance, bientraitance, accompagnement... - Vérifie le bon déroulement de la remise en état de la salle.	- Résume la séance avec des mots clés - Etablit un lien entre activité d'aide au repas/collation et notions de posture professionnelle, bienveillance, bientraitance , accompagnement, maintien de l'autonomie. - Range locaux, matériels et produits.		10

DOCUMENT 1 : SITUATION PROFESSIONNELLE

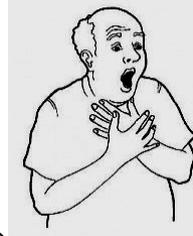
Situation : vous assurez le service d'une collation dans le salon du 1^{er} étage de l'EHPAD à 4 résidents. Vous disposez des informations ci-dessous.

1 -Présentation des résidents participant à la collation

Mme Zoé, 93 ans présente une diminution importante de son acuité auditive du fait de son grand âge. Elle est devenue pratiquement sourde et ne supporte pas ses aides auditives.



M Léon, âgée de 71 ans, atteinte de la maladie d'Alzheimer présente des troubles de la déglutition et fait régulièrement des fausses routes.



M Arnaud, âgé de 66 ans, présente une hémiparésie gauche suite à un AVC survenu il y a 2 mois. Il est gaucher et commence à réutiliser son bras et sa main gauche depuis une semaine.



Mme Eglantine, 89 ans, a une acuité visuelle très réduite suite à une cataracte avancée et un début de DMLA (dégénérescence maculaire liée à l'âge). Elle voit flou et a du mal à distinguer détails de formes et couleurs.



2 -Denrées disponibles pour la collation

Boissons : eau, jus de fruit, eau gélifiée prête à l'emploi

Aliments : compote de pommes, gâteau individuel type madeleine, yaourt vanille.

3-Matériel disponible

Verres, petites cuillères, assiettes ordinaires, gobelets en matière plastique avec anses, gobelets opaque et en couleur, tapis antidérapant, serviettes en papier....

DOCUMENT 2 : AIDE AU REPAS ADAPTEE A CHAQUE RESIDENT

Résident	Attitude professionnelle à adopter
Mme ZOE 	<ul style="list-style-type: none"> - Se positionner face à la personne et à sa hauteur, - La regarder pour lui proposer une boisson en lui parler fort et lentement, - Prendre soin de bien articuler et de ne pas crier, - ...
M LEON 	<ul style="list-style-type: none"> - Bien installer la personne en position assise, la tête légèrement en avant, - Proposer de l'eau gélifiée prise à la cuillère ou faire boire par petites gorgées, - Respecter le rythme de prise alimentaire de la personne, - Rester aux côtés de la personne et la surveiller, - ...
M ARNAUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Se positionner à ses côtés (du côté hémiplégique) - Prévoir un tapis antidérapant sous son verre et un verre avec anses pour faciliter la préhension, - L'aider à prendre son verre et à boire sans faire à sa place, en accompagnant la prise du verre dans la main et le mouvement du bras vers la bouche, - Rassurer, stimuler, encourager le résident à faire seul et à gagner de l'autonomie, -
Mme EGLANTINE 	<ul style="list-style-type: none"> - Se positionner face à la personne et à sa hauteur, - Prendre contact avec elle (voix, main, toucher...), - Prévoir un gobelet opaque et coloré et l'installer dans son champs de vision, - L'accompagner mais laisser faire la personne au maximum en restant à ses côtés pour la rassurer, -

En vert : proposition d'éléments de correction.

Remarque : tout ce qui est posture professionnelle en rapport avec la communication a été abordé dans un contexte précédent.

GRILLE D'OBSERVATION TPDistribution et aide à la prise de repas/collations et boissons**Consignes de travail :**

- Respecter les consignes
- Observer et évaluer vos camarades. (Cocher) → *présentation de la grille par le professeur en amont*
- Apporter des propositions de remédiation si nécessaire en fin d'observation. (Critiques constructives et bienveillantes).

Elèves observés :			
TRAVAIL EN EQUIPE			
Partage des informations nécessaires au travail en équipe			
ATTITUDE / RESPECT DE LA PERSONNE			
Dialogue avec la personne aidée			
Langage adapté ; Politesse			
Qualité de l'écoute			
Réponse adaptée			
Tenue adaptée			
Attitude bienveillante envers la personne aidée (respect de la personne)			
Attitude compréhensive face aux difficultés de la personne aidée.			
DISTRIBUTION REPAS / COLLATIONS/BOISSONS			
Identification et évaluation des besoins et des capacités de la personne			
Respect des règles d'hygiène et de sécurité			
Vérification du respect des régimes			
Distribution de boissons en prévention d'une déshydratation			
AIDE A LA PRISE DES REPAS / COLLATIONS			
Installation confortable et sécurisée			
Respect de l'autonomie, des potentialités de la personne			
Respect du rythme de la personne			
REMEDIATION			

PHOTOS SEANCE SIMILAIRE - CLASSE DE 2^{nde} ASSP option B



Ressources documentaires

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

http://www.ansm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_bientraitance.pdf

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (synthèse)

http://www.ansm.sante.gouv.fr/IMG/Anesm_synthese-bleu-bientraitance.pdf

Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

http://www.ansm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_ethique_ansm.pdf

Guide des bonnes pratiques pour l'aide à domicile aux personnes âgées

<http://social-sante.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/aide-a-domicile-publication-du-guide-des-bonnes-pratiques>