

## Aide à domicile : les limites dans les tâches demandées

### Une seule chose est interdite : ne pas réfléchir...

On ne peut pas vraiment faire une liste stricte des tâches qui sont autorisées et de celles qu'on n'aurait pas le droit de faire. Il s'agit de tenir compte du contexte spécifique de chaque situation.

### Ainsi, selon les situations, on prendra en compte :

- Les choix politiques de la structure qui gère le service. Par exemple, en cas de pandémie et/ou de manque de personnel, la structure peut être amenée à établir des priorités dans les interventions.
- Le règlement intérieur du service ou les consignes données par les responsables... Se rappeler qui est son employeur. Il ne faut pas aller à l'encontre, ce qui n'empêche pas de discuter avec ses responsables de toute situation particulière.
- Le cadre de l'intervention : prestataire ou mandataire. En service mandataire, la salariée relève plus directement de la personne aidée qui est juridiquement l'employeur (le service mandataire pouvant néanmoins « cadrer » la nature des tâches à réaliser).
- Le financement éventuel de l'intervention sur des fonds publics (s'il n'y a pas de prise en charge, on répondra plus volontiers aux souhaits des personnes aidées). Dans les situations financées au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), on tiendra compte du plan d'aide établi par les services du Conseil départemental.
- Ses propres compétences... On sait faire ou pas. Il y a néanmoins des choses que l'aide à domicile est censée savoir faire (à elle éventuellement d'apprendre)... Dans une perspective de travail en équipe, tenir compte également des compétences des collègues et/ou des



éventuelles remplaçantes pour qu'il y ait une certaine cohérence ou une certaine complémentarité dans les réponses apportées par les unes et les autres (dans tous les cas, éviter que la personne aidée ne fasse des « comparaisons » entre les professionnelles).

- Le type de travaux : ils ne peuvent être ni trop pénibles, ni dangereux (mais il s'agit ici de critères quelque peu relatifs)... Par exemple, pour le jardinage, tout dépend s'il s'agit de faire des boutures, de s'occuper des fleurs, ou bien de bêcher le jardin (ce qui n'est pas de la compétence de l'aide à domicile)... On peut parfois également distinguer une demande pour

des travaux qu'il faudrait effectuer régulièrement et une demande pour un service à titre exceptionnel.

- Les capacités et des habitudes de la personne aidée (cf. les principes d'intervention : faire à la place, faire ensemble, laisser faire)... Essayer éventuellement d'associer la personne aidée, si elle le peut et si elle le souhaite.
- Le bénéficiaire de l'aide : par exemple, dans le cas d'une intervention bénéficiant d'une prise en charge financière, on peut se poser des questions si les enfants amènent leur linge à laver ou à repasser...
- La présence ou non d'enfants : il ne s'agit pas de faire ce qu'ils auraient fait (ce qui aurait pu être l'occasion d'une visite)... Il en est de même pour le réseau de voisinage.
- La possibilité ou non de recourir à d'autres professionnels ou services : il ne faut pas réaliser le travail des autres professionnels ou services (infirmiers et

aides-soignants, coiffeurs, pédicures, taxis, artisans locaux, etc.). L'aide à domicile peut informer ou conseiller la personne aidée sur l'existence des autres services : cela fait partie aussi de sa mission.

- La prescription médicale (ou l'absence de prescription) : par exemple, une « toilette médicalisée », sauf exception, n'est pas du ressort de l'aide à domicile. S'il n'y a pas de prescription médicale, cela ne signifie pas pour autant que l'aide à domicile n'ait pas à se poser de question sur ses limites de compétences.
- La possibilité ou non d'échanger avec la personne aidée tout en travaillant... Il vaut mieux être dans le jardin avec la personne aidée que de faire du ménage dans une pièce alors que la personne aidée se trouve dans une autre pièce... L'aide à domicile est une aide à la personne. On intervient si possible en présence de la personne aidée.

- On peut dire « non », mais il faut faire attention à la façon de le dire... Faire preuve de tact, de diplomatie... Expliquer les raisons, et si les personnes ne comprennent pas, les inciter à se renseigner auprès du service... Proposer d'autres solutions à la place... Il ne faudrait pas non plus qu'un « non » un peu rapide remette en question des relations de confiance établies parfois très laborieusement...
- Les personnes aidées disent parfois à une remplaçante que « ses » aides à domicile font telle ou telle chose... Être vigilante car les personnes aidées cherchent parfois à « profiter » des remplaçantes...
- Sauf exception, en lien, par exemple, avec la santé ou la sécurité de la personne aidée, l'intervention s'effectue dans le cadre strict des horaires fixés par le service.
- Au moindre problème ou doute quant à l'application de ces limites professionnelles, en parler aux responsables du service.