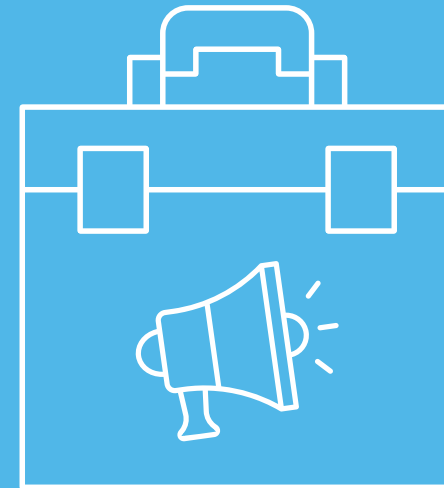


PÉPINIÈRE DES SAVOIRS EXPÉRIENTIELS

# Proches aidant·e·s et Compétences pour l'**Emploi**



## Kit des outils

Valoriser les compétences développées  
par les proches aidants



# L'histoire de la démarche

## PÉPINIÈRE DES SAVOIRS EXPÉRIENTIELS

# Proches aidant·e·s et Compétences pour l'Emploi

## QUELLES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES LES EXPÉRIENCES D'AIDANCE PEUVENT-ELLES ENGENDRER ?

En 2020, **AG2R LA MONDIALE**, **l'Association Française des Aidants** et **le Cercle Vulnérabilités et Société**, rejoins par la **FNCIDFF**, Fédération nationale des Centres d'Information Droits des Femmes et des Familles initient – avec le soutien du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion – une démarche inédite d'identification des compétences induites par l'aide à un proche malade, en situation de handicap ou de dépendance, ainsi que de son potentiel de valorisation sur le marché du travail. Les conclusions font clairement apparaître que les situations d'aidance renforcent et/ou génèrent des compétences considérées comme d'avenir par les recruteurs. Cette étude sur les capacités acquises et développées par l'expérience d'aidance entend favoriser le retour ou le maintien dans l'emploi des proches aidants. Elle invite aussi à repenser leur représentation sociale et économique.

Ce document présente en synthèse la démarche et les outils restitués le 30 mars 2021 à l'occasion de la rencontre **Aidance, Compétences et Emploi** et enrichis à l'issue de la phase d'expérimentation réalisée en 2022 et 2023.

Cette étude s'inscrit en droite ligne des réflexions et mobilisations engagées dès 2018 par AG2R LA MONDIALE et l'Association Française des Aidants sur la question de l'accès et du retour à l'emploi des proches aidant·e·s. Pour traiter de ce sujet alors trop peu investi, la démarche s'appuie sur un réseau de partenaires œuvrant sur les thématiques de l'accompagnement et du soutien aux proches aidant·e·s et du retour à l'emploi des actifs les plus fragiles.

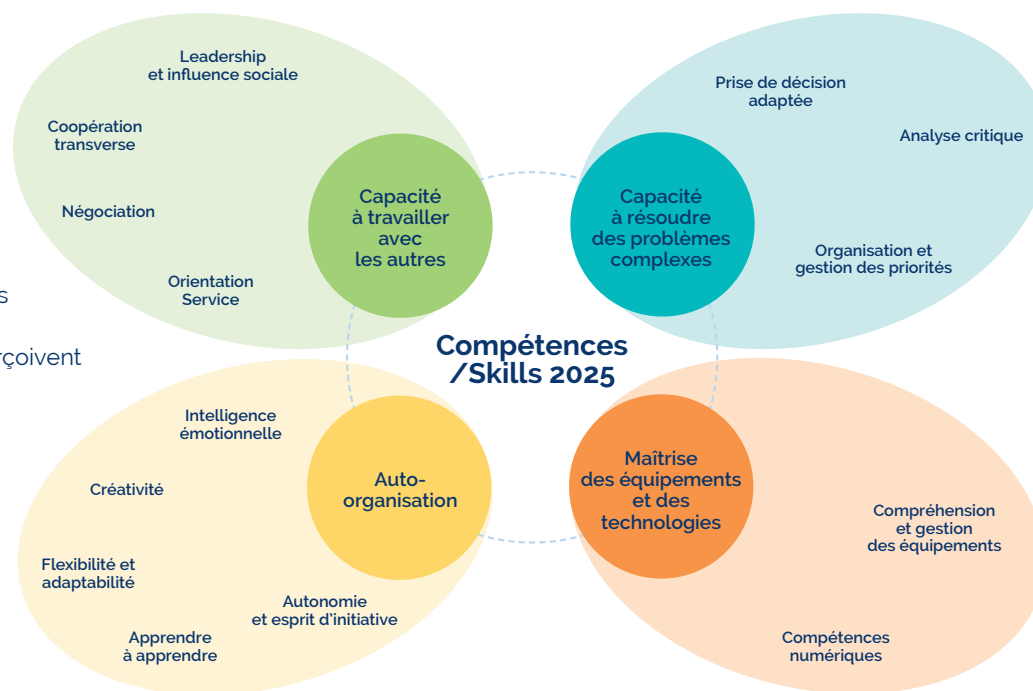
Cette démarche, conduite dans le cadre de l'action sociale d'**AG2R Agirc-Arrco**, **AG2R Prévoyance** et **Arpege Prévoyance**, a donné lieu à :

- une étude universitaire menée avec l'Université de Bretagne Occidentale en 2019 sur le thème « Aidance et emploi : une approche psychosociale des parcours et trajectoires de proches aidant·e·s »,
- un 1<sup>er</sup> colloque organisé à Nancy le 24 janvier 2020 sur le thème « Aidance et emploi : quel(s) choix ? »,
- une étude dédiée à l'identification et la valorisation des compétences issues de l'aidance dont les résultats ont été présentés le 30 mars 2021,
- une expérimentation des supports et outils au sein notamment d'une communauté d'entreprises pionnières et volontaires.



# Un potentiel de compétences développées par la situation d'aidance inscrit dans une cartographie qui résonne avec les attentes actuelles et futures des entreprises

- ① Les proches aidant·e·s développent des savoir-faire et des savoir-être à partir de leur expérience. Ils s'inscrivent au cœur d'un processus d'acquisition de capacités et de transformations psycho-personnelles que les travaux d'investigation ont permis de mieux comprendre et de modéliser.
- ② Les compétences identifiées figurent parmi les plus recherchées par les entreprises telles que le démontrent les prévisions pour 2025 du Forum Economique Mondial. Pour autant, les entreprises ne les perçoivent pas toujours chez des proches aidant·e·s, d'autant qu'elles-eux-mêmes, craignent souvent d'évoquer leur situation.
- ③ Il subsiste de nombreux freins quant à l'identification et la valorisation du potentiel mis à jour : difficultés à le conscientiser et à le valoriser pour les proches aidant·e·s ; manque de connaissance et d'outils pour les recruteurs ; besoin de créer des passerelles via les acteurs de l'accompagnement des aidants et vers emploi.



## Une démarche collaborative de mobilisation des parties prenantes et des acteurs de l'accompagnement en emploi.

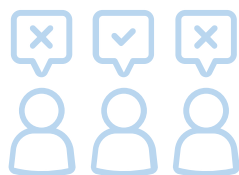


Un chantier placé sous le haut-patronage du ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, est suivi par le Haut-commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises.

## 3 outils pratiques pour aider à identifier et intégrer les compétences

Pour être pleinement valorisées et exploitées, les compétences identifiées nécessitent la mise en place de différents types de convertisseurs de nature à aider l'ensemble des parties prenantes.

A ce jour, 3 outils ont été développés. Ils apportent à chaque acteur concerné un soutien méthodologique lui permettant de les adapter aux spécificités de sa situation. Ils seront enrichis et étendus dans la durée, au fur et à mesure de leur déploiement et acquisition et appropriation.



### 1 Un questionnaire d'auto-évaluation et d'identification des compétences

Construit à partir des tâches et actions réalisées au quotidien par les aidants, il permet d'identifier les compétences effectivement mobilisées. Ce questionnaire va concourir à une meilleure appréhension du potentiel du proche aidant et aider à la structuration de sa recherche d'emploi (CV, lettre de motivation...).

#### Utilisateurs types :

proches aidant·e·s, structures d'accompagnement des proches aidant·e·s, acteurs de l'accompagnement en emploi



### 2 Des vignettes de témoignages

En partant du récit d'une expérience d'aide singulière, ces vignettes sont et peuvent être construites pour mettre en avant les principales compétences mobilisées et ainsi conscientiser le potentiel de l'aidant·e.

#### Utilisateurs types :

proches aidant·e·s, structures d'accompagnement des proches aidant·e·s, acteurs de l'accompagnement en emploi.



### 3 Un manuel des compétences

Il intègre la cartographie des compétences, propose une matrice d'identification et des fiches repères compétences qui aident à l'évaluation sur la base de situations d'aidance très concrètes.

#### Utilisateurs types :

acteurs de l'accompagnement en emploi, recruteurs, dirigeants, managers.

## COMITÉ EXPERT·E·S

- **Stéphane BES DE BERC** directeur général adjoint **HR Consultancy Partners par Randstad**
- **Amarantha BOURGEOIS** directrice **Association nationale Jeunes Aidants Ensemble, JADE**
- **Claire CAMINADE** responsable département ressources développement mécénat **Fédération Nationale des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles**
- **Emmanuel GRANDEMANGE** chargé de mission, direction territoriale 54 55 **Pôle Emploi Grand Est**
- **Aurélien PIERRE LEANDRE** directrice Cap'Handéo **Handéo Services**
- **Françoise SARIBAN** administratrice **Association Française des Aidants**
- **Stéphane SEBASTIANI** directeur des territoires, direction des activités sociales **AG2R LA MONDIALE**
- **Florence SPITZENSTETTER** enseignante-chercheuse en psychologie sociale et du travail **Laboratoire de Psychologie des Cognitions, Université de Strasbourg**
- **Pascal WESPISER** chef d'entreprise spécialiste du recrutement Groupe Link et président **Alsace Active**

## CONTRIBUTEUR·RICE·S

- **Anne ANQUETIL** responsable développement RH et talent management **AG2R LA MONDIALE**
- **Isabelle BARTH** professeure des universités de sciences de gestion **Université de Strasbourg**
- **Florence BITOUZET** responsable relations écoles et projets recrutements groupe **Randstad**
- **Marie-Luce FERNANDEZ** chargée de l'offre sectorielle, Service orientation Direction Régionale **Pôle emploi Grand Est**
- **Pierre HOERTER** président **Solivers**
- **Katia HUGEL** consultante en recrutement **Spade & Partners**
- **Anne SEEWALD** conseillère en insertion professionnelle **Centre d'Information Droits des Femmes et des Familles Bas-Rhin**
- **Delphine THEURELLE-STEIN** docteure en sciences de gestion, enseignante, **Ecole de Management de Strasbourg, Université de Strasbourg**

## COMITÉ OPÉRATIONNEL

- **Thierry CALVAT** sociologue et co-fondateur **Cercle Vulnérabilités et Société**
- **Tanguy CHATEL** sociologue et co-fondateur **Cercle Vulnérabilités et Société**
- **Clémentine CABRIERES** directrice **Association Française des Aidants**
- **Charlotte LOZAC'H** responsable du centre de formation **Association Française des Aidants**
- **Cloé PILLOT TONNELIER** chargée de développement des activités sociales, chargée d'études **AG2R LA MONDIALE**

## À RETENIR

## Pour AG2R LA MONDIALE

« À travers cette démarche inédite, nous souhaitons enrichir et compléter l'ensemble de nos services pour soutenir et accompagner au mieux les proches aidants et plus particulièrement ceux qui se sont éloignés de l'emploi, du fait de cette situation. Ce sujet nous concerne toutes et tous. J'en veux pour preuve la forte mobilisation de nos partenaires et de l'ensemble des acteurs, parties prenantes sur ce chantier. C'est ce qui nous permet aujourd'hui de présenter des outils opérationnels pour chacun - entreprises, recruteurs et proches aidants - que nous aurons à cœur de faire vivre et évoluer, dans le cadre de notre engagement societal ».

## Pour l'Association Française des Aidants

« Aujourd'hui, il nous semble important d'éclairer différemment les situations des proches aidants en évoquant leurs forces et leurs potentiels de contribution dans les collectifs de travail. Cela peut concourir à faire changer la représentation des décideurs et donc, en valorisant les rôles sociaux, favoriser leur intégration dans le milieu professionnel. La reconnaissance des expertises et des compétences ne doit pas pour autant être vectrice d'assignations ou de choix contraints dans son développement professionnel. Nombre de proches aidants nous disent ne pas envisager de reconnaissance de leurs compétences hors secteur du médico-social. Les premiers constats de ce travail soulignent précisément la possibilité de reconnaissance dans d'autres domaines. Un accompagnement respectueux à l'élaboration des choix est donc primordial ».

## Pour le Cercle Vulnérabilités et Société

« Les conclusions de cette démarche résonnent très positivement avec notre conviction. En effet, nous pensons que derrière chaque forme de vulnérabilité se cache des ressources insoupçonnées et utiles à l'ensemble de la société ».

# Les outils



# 1 • Des vignettes de témoignages



## Ariane, proche aidante de son fils de 25 ans, a interrompu son activité professionnelle.

Son fils est en état de Locked in syndrom. Il subi un traumatisme crânien à cause d'un accident de voiture à l'âge de 19 ans. Il est tétraplégique, trachéotomisé, a besoin d'apports d'oxygène fréquents, et son état de santé précaire (fréquentes infections pulmonaires) requiert une constante vigilance. Celui-ci est cependant conscient et peut communiquer grâce à un ordinateur et un logiciel spécifique couplé à une caméra pointée sur les mouvements de son oeil.

Depuis 6 ans, Ariane a dû cesser son activité professionnelle de cadre commerciale dans une entreprise de machines agricoles pour se consacrer intégralement à son fils. Grâce à ses efforts son état n'a cessé de s'améliorer.

Au quotidien, elle doit assurer le confort et la sécurité de son fils. Cela repose de manière constante sur divers équipements (respirateur, lève personne, fauteuil électrique, ordinateur mobile, logiciel de décodage, batteries...). C'est donc une priorité absolue de s'assurer du bon fonctionnement en continu de ces équipements technologiques et d'anticiper tout risque de dysfonctionnement dont les conséquences pourraient être désastreuses.

Elle a également dû apprendre à communiquer avec son fils au moyen d'un alphabet fonctionnel auquel il réagit par des mouvements oculaires, et à décoder ses besoins et ses réactions émotionnelles de manière subtile (langage non verbal).

En parallèle, elle doit coordonner et composer avec l'ensemble des professionnels qui se succèdent chaque jour à son domicile (gestion des agendas, des prescriptions, etc.), et bien d'autres choses qui la mobilisent quasiment à temps plein. Cela l'oblige à savoir gérer ses propres ressources et son énergie.

Son fils va pouvoir prochainement entrer dans une institution spécialisée en semaine, et Ariane espère pouvoir reprendre une activité professionnelle mais s'inquiète de savoir si elle en serait encore capable.



## Gérard, proche aidant de son épouse, est responsable des approvisionnements d'une PME industrielle.

Son épouse est atteinte d'une insuffisance rénale qui l'oblige à être sous dialyse deux fois par semaine et une fois le week end. Pour la rassurer, il tient à être présent avec elle et doit s'absenter du travail au moins deux après-midis par semaine.

Pendant 4 ans, il a jonglé en permanence entre ses contraintes privées et ses dossiers professionnels. Il a demandé et obtenu un ordinateur portable professionnel qui lui permet de continuer à travailler pendant les séances de dialyse tout en restant connecté.

Il a pris l'initiative de numériser tous ses dossiers et s'est formé en ligne à de nouveaux outils. Gérard a appris à s'organiser dans son agenda, à travailler de manière collaborative, à optimiser ses contacts avec les fournisseurs, etc. Il sait maintenant être très concentré sur chaque tâche mais aussi être immédiatement disponible.

Il a aussi appris à gérer la patience, l'inquiétude et les changements d'humeur, les renoncements aux vacances, etc. Par chance, son épouse vient de recevoir une greffe de rein.

C'est le début d'une nouvelle vie pour son épouse et pour lui. Gérard va pouvoir reprendre une vie professionnelle et privée plus normale, riche de tout ce qu'il aura appris durant ces quatre années.



## Depuis que sa mère est malade, Sophie, est proche aidante. Elle se projette dans la recherche d'un emploi.

Dès l'annonce du diagnostic de la maladie d'Alzheimer de sa mère, elle a souhaité en savoir plus pour pouvoir mettre en place les moyens de l'accompagner au mieux. Elle a dû aller chercher des informations pour comprendre la maladie, se renseigner sur les aides financières et les formalités à remplir (tutelle, curatelle...).

Elle a mis en place un plan d'aide qu'elle fait évoluer régulièrement, au fur et à mesure de l'évolution de la maladie. Sophie habite à 150 kms de chez sa mère.

Ce n'a pas été facile mais ce dont elle est sûre en revanche, c'est que cette expérience l'a obligé à savoir s'organiser et à apprendre à être de plus en plus autonome.

Quand elle y pense, elle se dit qu'elle pourrait peut être le mettre sur son CV quand elle va reprendre un emploi.

Être capable de s'informer, identifier les problèmes quand ils se posent, trouver des solutions, improviser parfois, ce sont des compétences à part entière. Ce qu'elle ne sait pas, c'est que ce sont même des compétences d'avenir.

## **2 • Questionnaire d'auto-évaluation et d'identification des compétences**

## 2. Un questionnaire d'auto-évaluation pour l'aidant·e à partir des situations vécues et des capacités mobilisées

	QUESTIONS	EXEMPLES DE SITUATIONS	JE SAIS +	JE SAIS +/-	JE NE SAIS PAS	CAPACITÉS
1	Face à une situation nouvelle, avec des informations techniques, je sais où chercher l'information et comment en tirer parti	Trouver de l'information sur la maladie de son proche et les troubles du comportement liés (ex maladie de parkinson)				Savoir s'informer
2	Face à une situation complexe, je sais repérer et comprendre le ou les besoins prioritaires et les reformuler pour un tiers.	Savoir recueillir l'expression des attentes du proche (ex. ne pas aller en Ehpad y compris non verbales)				Identifier les problèmes/besoins
3	Je connais mes droits et ceux de mon proche	Trouver les aides (financières, matérielles...) pour faciliter l'accompagnement de mon proche				Acquérir des connaissances
4	J'évite de m'exposer à des situations qui dépasseraient mes capacités	Savoir prendre des temps de répit et/ou appeler à l'aide				Connaissances socio-juridiques
5	Je sais comprendre et respecter les émotions des autres	Accompagner les colères ou les crises du proche, et du reste de la famille				Connaissance de soi
6	Je sais tirer parti des expériences que je fais et apprendre de mes erreurs	Apprendre à faire les choses selon le bon ordre qui apaise mon proche (ex : s'habiller)				Connaissance des autres
7	Je sais répartir et distribuer les tâches à différents intervenants	Savoir élaborer une liste quotidienne de tâches et vérifier leur exécution				Organiser et s'organiser
8	Face à une opposition ou un refus, j'arrive à trouver des solutions pour avancer	Faire face à des refus du proche (s'habiller, se nourrir, se déplacer) ou convaincre un professionnel d'intervenir				Proposer et négocier
9	Je sais gérer les moyens nécessaires aux mieux des intérêts de mon proche	Gérer les décisions et moyens financiers (ex. tutelle), l'approvisionnement des stocks, le matériel (ex. fauteuil roulant...). Trouver des ressources manquantes (financière, aide...)				Gérer les ressources
10	Face à une situation d'urgence ou de stress, je sais comment réagir	Calmer la crise d'angoisse du proche Savoir à qui faire appel en cas d'aggravation ou de rechûte				Gérer les crises
11	Je sais anticiper et planifier les étapes indispensables pour atteindre un objectif	Préparer le départ en vacances avec le proche, la visite chez le médecin ou en accueil de jour				Planifier
12	Je sais identifier où sont les risques domestique ? maltraitance ? mal-être ? médicaux ?	Prévenir les risques liés à la sécurité (chute, fugue...) ou à la santé de la personne (rechûte)				Veiller et surveiller

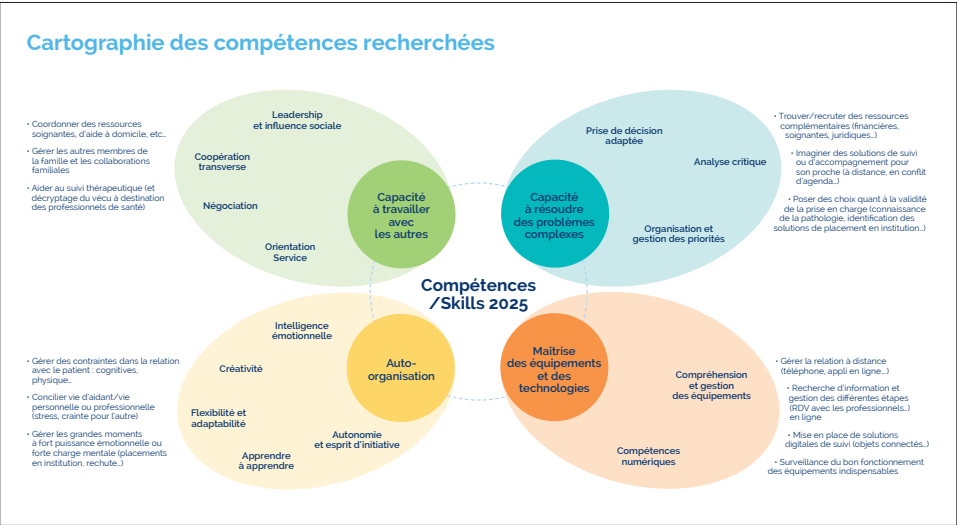
## 2. Un questionnaire d'auto-évaluation pour l'aidant-e à partir des situations vécues et des capacités mobilisées

	QUESTIONS	EXEMPLES DE SITUATIONS	JE SAIS +	JE SAIS +/-	JE NE SAIS PAS	CAPACITÉS
13	Je sais me servir des outils numériques (ex. visioconférence...) pour communiquer avec les autres	Utiliser les supports numériques avec d'autres membres de la famille, les professionnels, le proche lui-même...				Communiquer à distance
14	Je sais créer les conditions du dialogue (mettre à l'aise, trouver les bons mots, écouter...)	Parler de décisions difficiles avec son proche ou les autres membres de la famille				Communiquer
15	Je sais me débrouiller et improviser dans à peu près n'importe quelle situation	Réaliser plusieurs tâches à la fois ou savoir permuter de l'une à l'autre rapidement : travailler et accompagner mon proche, téléphoner au médecin tout en calmant mon proche,...				Être polyvalent
16	Je sais utiliser les outils collaboratifs (agenda partagé, stockage de fichiers...)	Maîtriser les nouvelles applications et leurs fonctionnalités (google drive, ...) Partager son expérience à travers les forums				Coopérer à distance
17	Je sais prendre des initiatives tout(e) seul(e)	Gérer l'ensemble des paramètres de la situation du proche et ajuster le cas échéant				Être autonome
18	Je sais me rendre disponible quand il le faut	Savoir arrêter ce que l'on fait pour répondre à un appel d'urgence (sanitaire, école...) et avoir dire non quand l'appel n'est pas important				Savoir être disponible
19	Je sais quelle est ma place vis-à-vis des autres personnes qui s'occupent de mon proche	Ne pas faire à la place de l'infirmier, de l'aide à domicile				Coopérer
20	Devant une accumulation de demandes ou d'informations, je sais prioriser et me focaliser sur les choses réellement importantes	Apprendre pour son proche à classer ce qui relève de l'urgence vitale (décompensation, glissement...), de l'urgence relative (aller aux toilettes...), du confort (être mis en position assise...), du plaisir (un dessert...).				Prioriser/hierarchiser
21	Face à plusieurs options, je sais trancher et en assumer les conséquences	Placer son proche en établissement spécialisé, en Ehpad sous curatelle ?				Ajuster
22	Je réalise régulièrement un point pour savoir où en est mon proche, le dispositif d'accompagnement, les aides...	Réinterroger les décisions face à un état de santé qui peut évoluer très vite (crise, dégradation de santé ou de qualité de service...)				Evaluer
23	Je sais remettre en question une situation établie pour rester adapté au besoin	Savoir alerter l'équipe médicale lorsqu'un traitement ne fonctionne pas/plus				Arbitrer

## 3 • Manuel des compétences



### 3. Manuel des compétences



1. Cartographie des compétences recherchées

**Matrice des compétences induites**

Capacités Mobilisées

Compétences / Skills 2025

		AUTO-ORGANISATION	CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES	CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES	MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS ET DES TECHNOLOGIES
(SE) COMPRENDRE	Savoir s'informer				
	Identifier les problèmes/besoins				
	Acquérir des connaissances				
	Connaissances socio-juridiques				
	Connaissance de soi				
(SE) GÉRER	Organiser et s'organiser				
	Proposer et négocier				
	Gérer les ressources				
	Gérer les crises				
	Planifier				
(SE) MOBILISER	Véifier et surveiller				
	Communiquer à distance				
	Communiquer				
	Être polyvalent				
	Coopérer à distance				
DÉCIDER	Être autonome				
	Savoir être disponible				
	Coopérer				
	Prioriser/hierarchiser				
	Ajuster				
	Évaluer				
	Arbitrer				

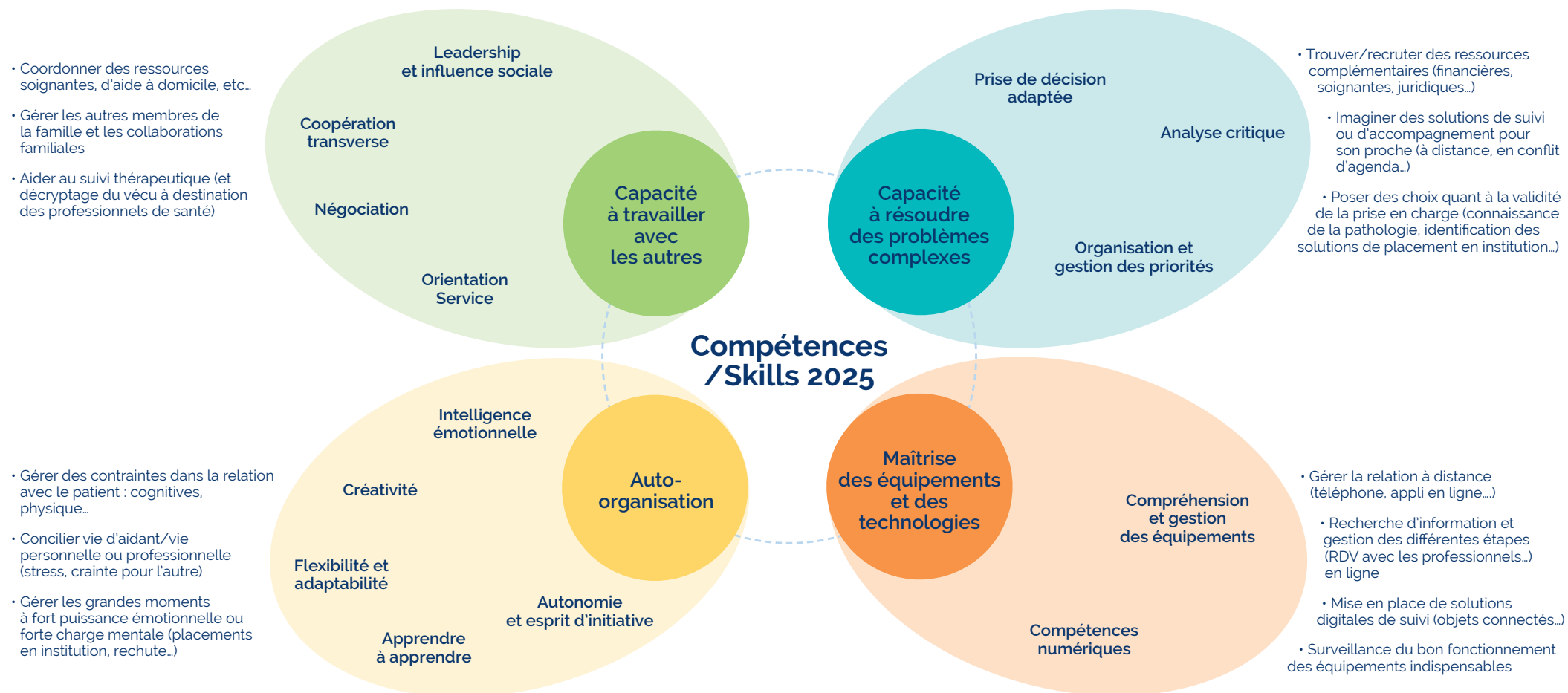
2. Matrice des compétences induites

**Fiches talents**

Analyse critique	COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES				
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à identifier les variables en jeu</li><li>• Faire des connexions entre les différentes variables et enjeux</li><li>• Élargir le champ de connaissances (connaissances additionnelles)</li><li>• Prioriser les problèmes et les solutions</li><li>• Mettre en place / proposer les process adaptés</li></ul>				
Ce que les aidants développent	SAVOIR S'INFORMER	IDENTIFIER LES PROBLÈMES/BESOINS	PRIORISER/HIÉRARCHISER	ÉVALUER	ARBITRER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) COMPRENDRE	DÉCIDER	DÉCIDER	DÉCIDER
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trouver l'information pertinente</li><li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li><li>• Mettre l'information au service de l'action</li><li>• La partager</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entendre la demande / besoin du proche</li><li>• Comprendre le problème et les enjeux</li><li>• Interpréter les signaux faibles (le non verbal...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hiérarchiser, relativiser</li><li>• Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li><li>• Agir en situation d'urgence</li><li>• Intégrer les contraintes</li><li>• Paramétrer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluer le bénéfice réel</li><li>• Corriger sans trop attendre</li><li>• Réalisme : ne pas persévérer dans ce qui ne fonctionne pas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peser le pour et le contre, le bénéfice / risque</li><li>• Ne pas tergiverser</li><li>• Garder son sang froid</li><li>• Assumer</li></ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aide et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre la pathologie du proche et les décisions médicales</li><li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li><li>• Informer le reste de la famille</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi thérapeutique de la personne accompagnée</li><li>• Communication rendue difficile du fait des capacités du proche</li><li>• Gestion d'une décision médicale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renoncer à certaines activités du proche</li><li>• Affronter les dilemmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier une évolution négative du proche</li><li>• Remettre en cause le plan d'aide (ou les ressources humaines mises en place)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Placement du proche en institution</li><li>• Dialogue avec le reste de la famille sur les décisions prises</li></ul>

3. Fiches Talents

# Cartographie des compétences recherchées



# Matrice des compétences induites

## Capacités Mobilisées

## Compétences / Skills 2025

		AUTO-ORGANISATION	CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES	CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES	MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS ET DES TECHNOLOGIES
(SE) COMPRENDRE	Savoir s'informer				
	Identifier les problèmes/besoins				
	Acquérir des connaissances				
	Connaissances socio-juridiques				
	Connaissance de soi				
	Connaissance des autres				
(SE) GÉRER	Organiser et s'organiser				
	Proposer et négocier				
	Gérer les ressources				
	Gérer les crises				
	Planifier				
	Veiller et surveiller				
(SE) MOBILISER	Communiquer à distance				
	Communiquer				
	Être polyvalent				
	Coopérer à distance				
	Être autonome				
	Savoir être disponible				
	Coopérer				
DÉCIDER	Prioriser/hierarchiser				
	Ajuster				
	Evaluer				
	Arbitrer				

# Fiches repères compétences

## 1 Auto-organisation

- 1.1 Intelligence émotionnelle
- 1.2 Créativité
- 1.3 Flexibilité et adaptabilité
- 1.4 Autonomie et esprit d'initiative
- 1.5 Apprendre à apprendre

## 2 Capacité à travailler avec les autres

- 2.1 Négociation
- 2.2 Coopération transverse
- 2.3 Orientation Service
- 2.4 Leadership et influence sociale

## 3 Capacité à résoudre des problèmes complexes

- 3.1 Analyse critique
- 3.2 Organisation et gestion des priorités
- 3.3 Prise de décision adaptée

## 4 Maîtrise des équipements et des technologies

- 4.1 Compétences numériques
- 4.2 Compréhension et gestion des équipements

## 1.1 Intelligence émotionnelle

Intelligence émotionnelle	COMPÉTENCES (SKILLS) : AUTO-ORGANISATION			
Ce que cela recouvre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir prendre ses responsabilités (émotion, capacité d'adaptation...)</li><li>• Tenir compte de ses émotions et motivations</li><li>• Savoir se mettre à la place des autres</li><li>• Comprendre les situations et les organisations</li></ul>			
Ce que les aidants développent	IDENTIFIER LES PROBLÈMES/BESOINS	CONNAISSANCE DE SOI	CONNAISSANCE DES AUTRES	ÊTRE AUTONOME
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) COMPRENDRE	(SE) COMPRENDRE	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entendre la demande / besoin du proche</li><li>• Comprendre le problème et les enjeux</li><li>• Interpréter signaux faibles (le non verbal...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre soin de soi, savoir prendre du répit</li><li>• Gérer ses énergies, sa santé</li><li>• Comprendre ses limites</li><li>• Gérer ses émotions, son stress</li><li>• Gérer la pénibilité, l'agressivité</li><li>• Ne pas s'apitoyer sur soi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les problèmes des autres</li><li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li><li>• Gérer le domaine de l'intime</li><li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li><li>• Gérer les exigences, les états d'âme</li><li>• Se libérer du « regard des autres »</li><li>• Prendre la juste distance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agir seul</li><li>• Avoir l'esprit d'initiative</li><li>• Savoir demander de l'aide</li><li>• Prendre sur soi</li><li>• Assumer</li></ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi thérapeutique de la personne accompagnée</li><li>• Communication rendue difficile du fait des capacités du proches</li><li>• Gestion d'une décision médicale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Placement du proche de courte durée ou prise de temps pour soi</li><li>• Situation de relation conflictuelle avec le proche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place un plan d'aide</li><li>• Faire face à un imprévu (absence de l'aide à domicile par exemple)</li></ul>

## 1.2 Créativité

Créativité	COMPÉTENCES (SKILLS) : AUTO-ORGANISATION				
Ce que cela recouvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture d'esprit</li> <li>• Identification des contraintes et des ressources</li> <li>• Savoir prendre des risques calculés</li> <li>• Savoir se remettre en cause</li> </ul>				
Ce que les aidants développent	ACQUÉRIR DES CONNAISSANCES	GÉRER LES RESSOURCES	ÊTRE POLYVALENT	PRIORISER/HIÉRARCHISER	AJUSTER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	DÉCIDER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le tas, in vivo, sans formation</li> <li>• En situation de nécessité, d'urgence</li> <li>• De l'expérience, de la situation</li> <li>• De ses limites, erreurs, échecs</li> <li>• Apprendre des professionnels (transfert de compétences)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les matériels</li> <li>• Les moyens humains et financiers</li> <li>• Trouver les ressources qui manquent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être multitâches</li> <li>• Savoir permuter dans l'instant</li> <li>• Avoir de l'agilité, adaptabilité</li> <li>• Suppléer en situation de carence</li> <li>• Apprendre vite, en situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser, relativiser</li> <li>• Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li> <li>• Agir en situation d'urgence</li> <li>• Intégrer les contraintes</li> <li>• Paramétrer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pragmatisme</li> <li>• Apprécier l'effectivité des solutions</li> <li>• Avoir le souci d'efficacité et d'efficience</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de certains gestes de soins (toilettes)</li> <li>• Réalisation d'activités nouvelles (bricolage...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Optimisation des contraintes (financières par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation aux demandes du proche ou à ce que la situation réclame (ex. remplacer une aide à domicile...)</li> <li>• Prise de fonctions nouvelles telles que la tutelle ou curatelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renoncer à certaines activités</li> <li>• Affronter des dilemmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer des objectifs thérapeutiques dans le cadre de certaines maladies (régimes, activités physiques)</li> <li>• Rendre des comptes aux professionnels de santé sur ce qui est fait et n'est pas fait</li> </ul>

## 1.3 Flexibilité et adaptabilité

COMPÉTENCES (SKILLS) : AUTO-ORGANISATION				
<b>Flexibilité et adaptabilité</b>				
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir s'adapter aux situations</li> <li>• Comprendre les enjeux</li> <li>• Savoir s'intégrer au sein des nouvelles organisations et équipes</li> <li>• Se connaître</li> </ul>			
<b>Ce que les aidants développent</b>	CONNAISSANCE DES AUTRES	GÉRER LES CRISES	ÊTRE POLYVALENT	ÊTRE AUTONOME
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	(SE) MOBILISER
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les problèmes des autres</li> <li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li> <li>• Gérer le domaine de l'intime</li> <li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li> <li>• Gérer les exigences, états d'âme</li> <li>• Se libérer du « regard des autres »</li> <li>• Prendre la juste distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situations hors normes à fort enjeu, imprévues</li> <li>• Gérer les mises en danger, protéger autrui</li> <li>• Les risques, accidents</li> <li>• Les conflits, complications</li> <li>• Les attentes divergentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multitâches</li> <li>• Savoir permuter dans l'instant</li> <li>• Agilité, adaptabilité</li> <li>• Suppléer en situation de carence</li> <li>• Apprendre vite, en situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir seul</li> <li>• Avoir l'esprit d'initiative</li> <li>• Savoir demander de l'aide</li> <li>• Prendre sur soi</li> <li>• Assumer</li> </ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à un événement grave impliquant le proche (décompensation...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation aux demandes du proche ou à ce que la situation réclame (ex. remplacer une aide à domicile...)</li> <li>• Prise de fonctions nouvelles telles que tutelles ou curatelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un plan d'aide</li> <li>• Faire face à un imprévu (absence de l'aide à domicile par exemple)</li> </ul>

## 1.4 Autonomie et esprit d'initiative

Autonomie / initiative		COMPÉTENCES (SKILLS) : AUTO-ORGANISATION			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de s'organiser et de se fixer ses propres objectifs, de prendre des initiatives, et des décisions en toute indépendance</li> <li>• Se montrer proactif dans la résolution de problèmes, être force de proposition</li> <li>• Être capable de mener des projets à bien de façon autonome et savoir aller au bout de ses idées</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	PROPOSER ET NÉGOCIER	ÊTRE AUTONOME	SAVOIR ÊTRE DISPONIBLE	ÉVALUER	ARBITRER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	(SE) MOBILISER	DÉCIDER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retranscrire une demande en une proposition</li> <li>• Comprendre le jargon professionnel</li> <li>• Convaincre, argumenter, recueillir le consentement ou l'adhésion</li> <li>• Avoir des stratégies de contournement / de retournement</li> <li>• Faire preuve de réalisme et de responsabilité (possible / pas possible)</li> <li>• Faire face au déni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir seul</li> <li>• Avoir l'esprit d'initiative</li> <li>• Savoir demander de l'aide</li> <li>• Prendre sur soi</li> <li>• Assumer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir réagir en urgence</li> <li>• Savoir recharger ses batteries plus vite</li> <li>• Savoir dire oui ou non à bon escient</li> <li>• Poser des limites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer le bénéfice réel</li> <li>• Corriger sans trop attendre</li> <li>• Réalisme : ne pas persévérer dans ce qui ne fonctionne pas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peser le pour et le contre, le bénéfice / risque</li> <li>• Ne pas tergiverser</li> <li>• Garder son sang froid</li> <li>• Assumer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à des refus du proche (pour s'habiller, se nourrir, se déplacer) ou convaincre un professionnel d'intervenir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un plan d'aide</li> <li>• Faire face à un imprévu (absence de l'aide à domicile par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des conflits d'agenda (avec le travail par exemple)</li> <li>• Faire face à une rechute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier une évolution négative du proche</li> <li>• Remettre en cause le plan d'aide (ou les ressources humaines mises en place)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Placement du proche en institution</li> <li>• Dialogue avec le reste de la famille sur les décisions prises</li> </ul>



## 1.5 Apprendre à apprendre

COMPÉTENCES (SKILLS) : AUTO-ORGANISATION					
<b>Apprendre à apprendre</b>					
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de gérer son propre apprentissage, de façon proactive et durable</li> <li>• Savoir tirer parti des succès et des échecs</li> <li>• Savoir trouver les ressources nécessaires pour acquérir et renforcer ses acquis</li> <li>• Comprendre son propre mode de fonctionnement</li> </ul>				
<b>Ce que les aidants développent</b>	<b>SAVOIR S'INFORMER</b>	<b>ACQUÉRIR DES CONNAISSANCES</b>	<b>CONNAISSANCE DE SOI</b>	<b>CONNAISSANCE DES FORMALITÉS SOCIO-JURIDIQUES</b>	<b>ÊTRE POLYVALENT</b>
<b>CHAMP DE CAPACITÉS</b>	<b>(SE) COMPRENDRE</b>	<b>(SE) COMPRENDRE</b>	<b>(SE) COMPRENDRE</b>	<b>(SE) COMPRENDRE</b>	<b>(SE) MOBILISER</b>
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver l'information pertinente</li> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li> <li>• Mettre l'information au service de l'action</li> <li>• La partager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le tas, in vivo, sans formation</li> <li>• En situation de nécessité, d'urgence</li> <li>• De l'expérience, de la situation</li> <li>• De ses limites, erreurs, échecs</li> <li>• Apprendre des professionnels (transfert de compétences)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre soin de soi, prendre du répit</li> <li>• Gérer ses énergies, sa santé</li> <li>• Ses limites</li> <li>• Ses émotions, stress</li> <li>• La pénibilité, l'agressivité</li> <li>• Ne pas s'apitoyer sur soi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre</li> <li>• Les formalités légales, enjeux juridiques</li> <li>• Les dossiers administratifs</li> <li>• Partenaires et prestataires : assurances, banque, tutelle...</li> <li>• Dématérialisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être multitâches</li> <li>• Savoir permuter dans l'instant</li> <li>• Avec de l'agilité, de l'adaptabilité</li> <li>• Suppléer en situation de carence</li> <li>• Apprendre vite, en situation</li> </ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la pathologie du proche et les décisions médicales</li> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Informer le reste de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de certains gestes de soins (toilettes)</li> <li>• Réalisation d'activités nouvelles (bricolage...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Placement du proche de courte durée ou prise de temps pour soi</li> <li>• Situation de relation conflictuelle avec le proche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les aides auxquelles le proche peut prétendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation aux demandes du proche ou à ce que la situation réclame (ex. remplacer une aide à domicile...)</li> <li>• Prise de fonctions nouvelles telles que tutelles ou curatelles</li> </ul>

## 2.1 Négociation

Négociation	COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES				
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension des situations et des besoins</li> <li>• Capacité à trouver la bonne solution</li> <li>• Capacité à rester positif</li> <li>• Savoir résister à la pression</li> </ul>				
Ce que les aidants développent	CONNAISSANCE DES AUTRES	PROPOSER ET NÉGOCIER	COMMUNIQUER	PLANIFIER	AJUSTER
CHAMP DE CAPACITÉS	DÉCIDER	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	(SE) GÉRER	DÉCIDER
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les problèmes des autres</li> <li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li> <li>• Gérer le domaine de l'intime</li> <li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li> <li>• Gérer les exigences, les états d'âme</li> <li>• Se libérer du « regard des autres »</li> <li>• Prendre la juste distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retranscrire une demande en une proposition</li> <li>• Comprendre le jargon professionnel</li> <li>• Convaincre, argumenter, recueillir le consentement ou l'adhésion</li> <li>• Développer des stratégies de contournement / de retournement</li> <li>• Faire preuve de réalisme et de responsabilité (possible / pas possible)</li> <li>• Faire face au déni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler / écouter</li> <li>• Encourager, susciter la parole</li> <li>• Verbaliser, nommer</li> <li>• Trouver le langage adapté, traduire</li> <li>• Reformuler, valider</li> <li>• Trouver le bon timing / tempo</li> <li>• Communiquer à distance (numérique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir séquencer</li> <li>• Repérer les failles</li> <li>• Agenda : planifier</li> <li>• Rechercher l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pragmatisme</li> <li>• Apprécier l'effectivité des solutions</li> <li>• Avoir un souci d'efficacité et d'efficience</li> </ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à des refus du proche (pour s'habiller, se nourrir, se déplacer) ou convaincre un professionnel d'intervenir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler de décisions difficiles avec son proche ou les autres membres de la famille</li> <li>• Communiquer avec un proche aux capacités cognitives diminuées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initier un plan d'aide en collaboration avec d'autres intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer des objectifs thérapeutiques dans le cadre de certaines maladies (régimes, activités physiques)</li> <li>• Rendre des comptes aux professionnels de santé sur ce qui est fait et n'est pas fait</li> </ul>

## 2.2 Coopération transverse

Coopération transverse		COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penser productivité globale</li> <li>• Savoir gérer les conflits</li> <li>• Savoir répartir et coordonner les rôles</li> <li>• Être mobilisateur, persuasif/leadership</li> <li>• Communiquer</li> <li>• Résister à la pression</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	CONNAISSANCE DES AUTRES	ORGANISER/S'ORGANISER	COMMUNIQUER	SAVOIR ÊTRE DISPONIBLE	COOPÉRER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	(SE) MOBILISER	(SE) MOBILISER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les problèmes des autres</li> <li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li> <li>• Gérer le domaine de l'intime</li> <li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li> <li>• Gérer les exigences, le état d'âme</li> <li>• Se libérer du « regard des autres »</li> <li>• Prendre la juste distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les tâches et les acteurs</li> <li>• Définir agendas, les moyens</li> <li>• Faire pour l'autre comme si c'était pour soi</li> <li>• Avoir une haute conscience « professionnelle »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler/écouter</li> <li>• Encourager, susciter la parole</li> <li>• Verbaliser, nommer</li> <li>• Trouver le langage adapté, traduire</li> <li>• Reformuler, valider</li> <li>• Trouver le bon timing/tempo</li> <li>• Le faire à distance (numérique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir réagir en urgence</li> <li>• Savoir recharger ses batteries plus vite</li> <li>• Savoir dire oui ou non à bon escient</li> <li>• Poser des limites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li> <li>• Animer</li> <li>• Mobiliser une pluralité d'acteurs pros et non pros (famille) : chef d'orchestre</li> <li>• Être la personne relais, pivot, référente</li> <li>• Interagir, Superviser, déléguer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer et coordonner des intervenants au domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler de décisions difficiles avec son proche ou les autres membres de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des conflits d'agenda (avec le travail par exemple)</li> <li>• Faire face à une rechute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arriver à trouver sa place dans la chaîne d'accompagnement (répartition des rôles avec l'infirmier, l'aide à domicile...)</li> </ul>

## 2.3 Orientation Service

Orientation Service		COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension des situations et des besoins</li> <li>• Capacité à trouver la bonne solution</li> <li>• Capacité à rester positif</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	SAVOIR S'INFORMER	CONNAISSANCE DES AUTRES	GÉRER LES RESSOURCES	VEILLER ET SURVEILLER	PRIORISER / HIÉRARCHISER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) COMPRENDRE	(SE) GÉRER	(SE) GÉRER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver l'information pertinente</li> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li> <li>• Mettre l'information au service de l'action</li> <li>• La partager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les problèmes des autres</li> <li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li> <li>• Gérer le domaine de l'intime</li> <li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li> <li>• Gérer les exigences, états d'âme</li> <li>• Libéré du « regard des autres »</li> <li>• Juste distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les matériels</li> <li>• Les moyens humains et financiers</li> <li>• Trouver les ressources qui manquent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir un esprit d'observation</li> <li>• Rester vigilant</li> <li>• Savoir prendre soin de l'autre</li> <li>• Réagir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser, relativiser</li> <li>• Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li> <li>• Agir en situation d'urgence</li> <li>• Intégrer les contraintes</li> <li>• Paramétrer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la pathologie du proche et les décisions médicales</li> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Informer le reste de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Optimisation des contraintes (financières par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir les risques liés à la sécurité (chute, fugue...) ou à la santé de la personne (rechute)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à un événement grave impliquant le proche</li> <li>• Affronter des dilemmes</li> </ul>

## 2.4 Leadership et influence sociale

Leadership et influence sociale	COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À TRAVAILLER AVEC LES AUTRES				
Ce que cela recouvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de motiver, d'inspirer,</li> <li>• Savoir entraîner un groupe vers une vision commune et créer de la cohésion,</li> <li>• Savoir faire preuve de jugement et prendre des décisions dans l'intérêt collectif</li> </ul>				
Ce que les aidants développent	CONNAISSANCE DES AUTRES	ORGANISER/S'ORGANISER	COOPÉRER	AJUSTER	ÉVALUER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) GÉRER	(SE) MOBILISER	DÉCIDER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les problèmes des autres</li> <li>• Gérer les résistances physiques et psychiques (peurs)</li> <li>• Gérer le domaine de l'intime</li> <li>• Savoir coopérer, gérer une équipe</li> <li>• Gérer les exigences, états d'âme</li> <li>• Se libérer du « regard des autres »</li> <li>• Avoir la juste distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les tâches et les acteurs</li> <li>• Définir les agendas, les moyens</li> <li>• Faire pour l'autre comme si c'était pour soi</li> <li>• Avoir une haute conscience « professionnelle »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li> <li>• Animer</li> <li>• Mobiliser une pluralité d'acteurs pros et non pros (famille) : chef d'orchestre</li> <li>• Être la personne relais, pivot, référente</li> <li>• Interagir, Superviser, déléguer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pragmatisme</li> <li>• Apprécier l'effectivité des solutions</li> <li>• Avoir un souci d'efficacité et d'efficience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer le bénéfice réel</li> <li>• Corriger sans trop attendre</li> <li>• Réalisme : ne pas persévérer dans ce qui ne fonctionne pas</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le reste de la famille dans le cadre d'une décision difficile impliquant le proche (placement en institution, nécessité d'une intervention...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer et coordonner des intervenants au domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arriver à trouver sa place dans la chaîne d'accompagnement (répartition des rôles avec l'infirmier, l'aide à domicile...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer des objectifs thérapeutiques dans le cadre de certaines maladies (régimes, activités physiques)</li> <li>• Rendre des comptes aux professionnels de santé sur ce qui est fait et n'est pas fait</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier une évolution négative du proche</li> <li>• Remettre en cause le plan d'aide (ou les ressources humaines mises en place)</li> </ul>

## 3.1 Analyse critique

Analyse critique		COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à identifier les variables en jeu</li> <li>• Faire des connexions entre les différentes variables et enjeux</li> <li>• Elargir le champ de connaissances (connaissances additionnelles)</li> <li>• Prioriser les problèmes et les solutions</li> <li>• Mettre en place / proposer les process adaptés</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	SAVOIR S'INFORMER	IDENTIFIER LES PROBLÈMES/BESOINS	PRIORISER/HIÉRARCHISER	ÉVALUER	ARBITRER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) COMPRENDRE	DÉCIDER	DÉCIDER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver l'information pertinente</li> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...)</li> <li>• Mettre l'information au service de l'action</li> <li>• La partager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendre la demande / besoin du proche</li> <li>• Comprendre le problème et les enjeux</li> <li>• Interpréter les signaux faibles (le non verbal...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser, relativiser</li> <li>• Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li> <li>• Agir en situation d'urgence</li> <li>• Intégrer les contraintes</li> <li>• Paramétrer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer le bénéfice réel</li> <li>• Corriger sans trop attendre</li> <li>• Réalisme : ne pas persévérer dans ce qui ne fonctionne pas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peser le pour et le contre, le bénéfice / risque</li> <li>• Ne pas tergiverser</li> <li>• Garder son sang froid</li> <li>• Assumer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la pathologie du proche et les décisions médicales</li> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Informer le reste de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi thérapeutique de la personne accompagnée</li> <li>• Communication rendue difficile du fait des capacités du proche</li> <li>• Gestion d'une décision médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renoncer à certaines activités</li> <li>• Affronter les dilemmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier une évolution négative du proche</li> <li>• Remettre en cause le plan d'aide (ou les ressources humaines mises en place)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Placement du proche en institution</li> <li>• Dialogue avec le reste de la famille sur les décisions prises</li> </ul>

## 3.2 Organisation et gestion des priorités

Organisation et gestion des priorités		COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>Être efficace : capacité à prioriser, à se fixer des objectifs et à les atteindre</li> <li>Savoir planifier et gérer son emploi du temps en toute autonomie tout en gérant les urgences</li> <li>Savoir déléguer si nécessaire</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	ORGANISER ET S'ORGANISER	GÉRER DES RESSOURCES	GÉRER DES CRISES	PLANIFIER	PRIORISER/ HIÉRARCHISER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) GÉRER	(SE) GÉRER	(SE) GÉRER	(SE) GÉRER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les tâches et les acteurs</li> <li>Définir les agendas, les moyens</li> <li>Faire pour l'autre comme si c'était pour soi</li> <li>Haute conscience « professionnelle »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les matériels</li> <li>Les moyens humains et financiers</li> <li>Trouver les ressources qui manquent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situations hors normes à fort enjeu, imprévues</li> <li>Gérer les mises en danger, protéger autrui</li> <li>Les risques, les accidents</li> <li>Les conflits, les complications</li> <li>Les attentes divergentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir séquencer</li> <li>Repérer les failles</li> <li>Agenda : planifier</li> <li>Rechercher l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiérarchiser, relativiser</li> <li>Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li> <li>Agir en situation d'urgence</li> <li>Intégrer les contraintes</li> <li>Paramétrer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer et coordonner des intervenants au domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>Optimisation des contraintes (financières par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Placement du proche en institution</li> <li>Dialogue avec le reste de la famille sur les décisions prises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initier un plan d'aide en collaboration avec d'autres intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renoncer à certaines activités</li> <li>Affronter des dilemmes</li> </ul>

### 3.3 Prise de décision adaptée

Prise de décision adaptée		COMPÉTENCES (SKILLS) : CAPACITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES COMPLEXES			
Ce que cela recouvre		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les situations</li> <li>• Éviter les éléments parasites et intégrer les situations d'urgence</li> <li>• Faire la différence entre les décisions tactiques et stratégiques</li> <li>• Identifier les impacts des décisions</li> <li>• Maîtriser les décisions impulsives</li> <li>• Savoir créer des routines sur certains process</li> </ul>			
Ce que les aidants développent	IDENTIFIER LES PROBLÈMES/BESOINS	ÊTRE AUTONOME	SAVOIR ÊTRE DISPONIBLE	PRIORISER/ HIÉRARCHISER	ARBITRER
CHAMP DE CAPACITÉS	(SE) COMPRENDRE	(SE) MOBILISER	(SE) MOBILISER	DÉCIDER	DÉCIDER
Types de qualités rattachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendre la demande / besoin du proche</li> <li>• Comprendre le problème et les enjeux</li> <li>• Interpréter les signaux faibles (le non verbal...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir seul</li> <li>• Avoir l'esprit d'initiative</li> <li>• Savoir demander de l'aide</li> <li>• Prendre sur soi</li> <li>• Assumer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir réagir en urgence</li> <li>• Savoir recharger ses batteries plus vite</li> <li>• Savoir dire oui ou non à bon escient</li> <li>• Poser des limites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser, relativiser</li> <li>• Distinguer l'essentiel, l'important, l'accessoire</li> <li>• Agir en situation d'urgence</li> <li>• Intégrer les contraintes</li> <li>• Paramétrer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peser le pour et le contre, le bénéfice / risque</li> <li>• Ne pas tergiverser</li> <li>• Garder son sang froid</li> <li>• Assumer</li> </ul>
Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi thérapeutique de la personne accompagnée</li> <li>• Communication rendue difficile du fait des capacités du proche</li> <li>• Gestion d'une décision médicale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un plan d'aide</li> <li>• Faire face à un imprévu (absence de l'aide à domicile par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des conflits d'agenda (avec le travail par exemple)</li> <li>• Faire face à une rechute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renoncer à certaines activités</li> <li>• Affronter des dilemmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Placement du proche en institution</li> <li>• Dialogue avec le reste de la famille sur les décisions prises</li> </ul>



## 4.1 Compétences numériques

COMPÉTENCES (SKILLS) : MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS ET DES TECHNOLOGIES				
<b>Compétences numériques</b>				
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de naviguer le monde numérique pour chercher, trouver, évaluer, filtrer, trier, comprendre et synthétiser les informations</li> <li>• Savoir communiquer avec les outils digitaux</li> <li>• Pouvoir créer et partager du contenu de façon appropriée</li> </ul>			
<b>Ce que les aidants développent</b>	<b>SAVOIR S'INFORMER (EN LIGNE)</b>	<b>VEILLER ET SURVEILLER</b>	<b>COMMUNIQUER À DISTANCE</b>	<b>COOPÉRER À DISTANCE</b>
<b>CHAMP DE CAPACITÉS</b>	<b>(SE) COMPRENDRE</b>	<b>(SE) GÉRER</b>	<b>(SE) MOBILISER</b>	<b>(SE) MOBILISER</b>
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver l'information pertinente en ligne</li> <li>• Comprendre des informations complexes (médicales, techniques, administratives...) et fiabiliser les sources</li> <li>• La partager avec les outils numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer et manager des solutions et dispositifs connectés</li> <li>• Mettre en place des systèmes d'accompagnement à distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les supports de communication à distance</li> <li>• Savoir manipuler les fichiers et données</li> <li>• Savoir récupérer les éléments dématérialisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer et mobiliser une pluralité d'acteurs professionnels et non professionnels (famille)</li> <li>• Faire le relais, le pivot, être référent</li> <li>• Interagir, superviser et déléguer</li> </ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la pathologie du proche et les décisions médicales</li> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche ou les siens</li> <li>• Informer le reste de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un réseau de surveillance au domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester en contact avec la personne aidée à travers des supports numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un agenda partagé en ligne avec l'ensemble des intervenants</li> </ul>

## 4.2 Compréhension et gestion des équipements

COMPÉTENCES (SKILLS) : MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS ET DES TECHNOLOGIES				
<b>Compréhension et gestion des équipements</b>				
<b>Ce que cela recouvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir prendre en main des équipements nouveaux</li> <li>• Comprendre les process ou tâches</li> <li>• Savoir maintenir ou réparer</li> <li>• Trouver des solutions transitoires en cas de problème</li> </ul>			
<b>Ce que les aidants développent</b>	<b>GÉRER LES RESSOURCES</b>	<b>GÉRER LES CRISES</b>	<b>PLANIFIER</b>	<b>ÊTRE OLYVALENT</b>
<b>CHAMP DE CAPACITÉS</b>	<b>(SE) GÉRER</b>	<b>(SE) GÉRER</b>	<b>(SE) GÉRER</b>	<b>(SE) MOBILISER</b>
<b>Types de qualités rattachées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les matériels</li> <li>• Les moyens humains et financiers</li> <li>• Trouver les ressources qui manquent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situations hors normes à fort enjeu, imprévues</li> <li>• Gérer les mises en danger, protéger autrui</li> <li>• Les risques, accidents</li> <li>• Les conflits, complications</li> <li>• Les attentes divergentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir séquencer</li> <li>• Repérer les failles</li> <li>• Agenda : planifier</li> <li>• Recherche de l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multitâches</li> <li>• Savoir permuter dans l'instant</li> <li>• Agilité, adaptabilité</li> <li>• Suppléer en situation de carence</li> <li>• Apprendre vite, en situation</li> </ul>
<b>Type de situations identifiées dans l'aidance et pouvant être interrogées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation sous contraintes (financières par exemple)</li> <li>• Trouver des aides et mieux connaître les droits du proche où les siens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à un événement grave impliquant le proche (décompensation...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initier un plan d'aide en collaboration avec d'autres intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arriver à trouver sa place dans la chaîne d'accompagnement (répartition des rôles avec l'infirmier, l'aide à domicile...)</li> </ul>





AG2R LA MONDIALE



Association Française des  
**aidants**



Cercle Vulnérabilités et Société



Fédération nationale des CIDFF

PÉPINIÈRE DES SAVOIRS EXPÉRIENTIELS

# Proches aidant·e·s et Compétences pour l'Emploi



Contact : [aidance-et-emploi@ag2rlamondiale.fr](mailto:aidance-et-emploi@ag2rlamondiale.fr)

