



Identification des Besoins
en Compétences des Entreprises

Identification des Compétences dans les métiers du Grand âge

Des compétences exercées sur le terrain aux
compétences visées par les certifications

Date de publication : Novembre 2024



ALFA
CENTRE-VAL DE LOIRE



PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
CENTRE-VAL
DE LOIRE

Direction régionale
de l'éducation, de l'emploi,
du travail et des solidarités



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES

Projet cofinancé dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences



Identification des Besoins
en Compétences des Entreprises

Portrait n°4

Zoom sur le métier de

Agent de service hospitalier

« L'objectif est de connaître les compétences spécifiques des métiers du grand âge afin d'adapter l'offre de formation et les solutions d'accompagnement proposées aux publics. »



SOMMAIRE

▶ Qu'est-ce que IBC ?	04
▶ Les métiers du grand âge, pourquoi ?	04
▶ Le portrait	04
▶ Une compétence professionnelle, c'est quoi ?	04
▶ Étape n°1 - Base de travail	05
▶ Étape n°2 - Déclaration lors de l'enquête de terrain	06
▶ Étape n°3 - Complétude du portrait métier par le groupe de travail	
▶ Compétences techniques	07
▶ Compétences numériques et savoir-être	08
▶ Étape n°4 - Enjeux et perspectives	10
▶ Étape n°5 - L'offre de formation qualifiante du territoire	
▶ Panorama de l'offre de formation qualifiante sur la région	11
▶ Écarts entre le portrait métier et la formation	12
▶ Étape n°6 - Développer des modules complémentaires dans les formations qualifiantes du territoire	13
▶ Synthèse	15
▶ Remerciements	16

Qu'est-ce que le projet IBC ?

La démarche mise en œuvre pour réaliser cette publication s'est appuyée sur le projet IBC - Identification des Besoins en Compétences des Entreprises.

Le projet IBC vise à **développer l'approche par les compétences** dans les structures et entreprises de la région. Son objectif est de mieux clarifier les compétences exercées métier par métier pour informer les pouvoirs publics et l'écosystème de la formation des évolutions à l'œuvre. En d'autres termes, il s'agit de **connaître les compétences spécifiques au métier** et éventuellement les spécificités territoriales dans l'exercice des métiers pour **adapter l'offre de formation et les solutions d'accompagnement** proposées aux publics.

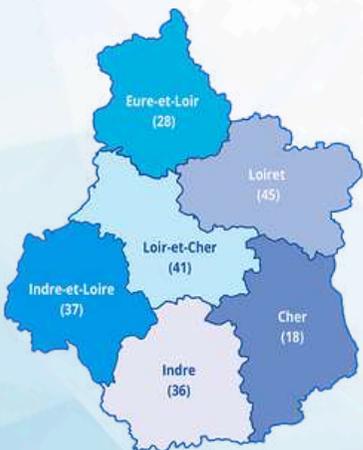
C'est une expérimentation portée par le GIP Alfa Centre-Val de Loire. Née en 2019 de la volonté de l'État, du Conseil Régional Centre-Val de Loire et des partenaires sociaux, cette expérimentation bénéficie du financement du PACTE Régional d'Investissement dans les Compétences.

Au-delà des constats sectoriels et nationaux, il est apparu crucial de développer une nouvelle ingénierie pour qualifier et capitaliser finement les évolutions des compétences attendues à la maille territoriale.

Le projet comporte :

- Des **actions de sensibilisation des entreprises** et des acteurs de territoire sur les questions de compétences (enjeux, dispositifs et pratiques) ;
- Des **enquêtes pour faire parler les entreprises**, structures, associations, sur leurs métiers ;
- De **l'outillage innovant** faisant appel à des algorithmes de text mining permettant d'organiser les informations recueillies et de les mutualiser avec de la donnée automatisée issue des offres d'emploi ;
- Des **publications pour donner à voir** les écarts entre les référentiels de formation et les observations de terrain.

Les métiers du grand âge, pourquoi ?



À cette heure où les difficultés de recrutement sont prégnantes dans le secteur des métiers du grand âge, il est apparu comme une évidence de lier les objectifs de ce projet IBC à ceux de la convention pour l'attractivité des métiers du grand âge signée en région Centre-Val de Loire en octobre 2021.

Ce portrait a été réalisé dans le cadre d'un groupe de travail comportant les acteurs de la santé, de l'emploi, de la formation et de l'insertion (voir acteurs page n°12).

Le portrait

Ce portrait présente :

Les compétences du métier :

- Un rappel des compétences techniques et des savoirs décrits dans le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) de France Travail ;
- Les compétences techniques et les soft skills citées les plus fréquemment lors d'enquêtes terrain ;
- Le portrait consolidé par les membres du groupe de travail. Il comporte, outre les compétences techniques, les savoirs et les compétences douces, les compétences numériques.
- Une partie dédiée aux compétences d'avenir, évaluées à partir de sources documentaires variées, apportent des compléments indispensables à la lecture des portraits.

Les formations qui conduisent à l'exercice du métier avec la lecture du Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Les écarts entre le métier et les formations, ainsi que des recommandations.

Ce portrait est le fruit d'analyses de données et de l'expertise de professionnels autour d'un travail collectif qui met en avant des alertes issues d'échanges et d'enquêtes qualitatives.

Une compétence professionnelle, c'est quoi ?

Combinaison d'aptitudes et de savoirs (connaissances et savoir-faire) en action, dans un contexte donné et pour une finalité.

Verbe action	Contexte (qui, quoi ?)	Finalité (afin de...)
Nettoyer	la chambre du patient	afin de garantir le niveau d'hygiène nécessaire

Et les savoir-être ?

Pour être utiles dans les plans de développement des compétences ou en recrutement, **les savoir-être doivent être formulés comme des compétences professionnelles.**

Il est donc important de les définir en fonction du contexte dans lequel ils seront mis en œuvre. Il ne s'agit pas de qualités personnelles, mais de **compétences que la personne doit pouvoir acquérir** notamment dans le cadre d'une formation.

Exemples de qualités personnelles qui ne sont pas formulées comme des savoir-être illustrant une compétence :

- Autonomie : « On va me laisser réaliser ma mission sans s'occuper de moi ? » ou bien « Je vais exercer en responsabilité mon métier, car on me fait confiance ».
- Capacité d'adaptation : « C'est s'adapter à des patients différents et à des collègues qui changent d'équipe » ou « faire le show au moment de l'arbre de Noël ? »

Mieux vaut savoir ce que l'on attend pour éviter les incompréhensions entre employeur et salarié. C'est dans cet esprit que les travaux ont été conduits, afin d'**outiller les employeurs sur leurs propres pratiques et leurs besoins.**

Étape n°1 - Base de travail

Référentiel de France Travail - ROME J1301, Personnel polyvalent des services hospitaliers

Pour la lecture de cette analyse métier, on suivra les étapes suivantes :

- **Étape 1** : Rappel du ROME concerné pour l'analyse du métier (ci-contre)
- **Étape 2** : Identification des compétences techniques et douces prioritaires pour les employeurs et les salariés enquêtés
- **Étape 3** : Validation du portrait par le groupe qualitatif
- **Étape 4** : Observation de l'offre de formation régionale et constats sur les écarts recherchés

Les distinctions territoriales n'ont pas été observées.

Selon le ROME 3.0, l'Agent de Service Hospitalier (ASH) est un professionnel polyvalent qui participe au bon fonctionnement d'un établissement de santé. Il assure le bionettoyage des locaux et des équipements ainsi que l'entretien de l'environnement de vie des patients/résidents selon les règles d'hygiène et d'asepsie. Il exécute différentes opérations de décontamination et de désinfection, notamment dans les zones sensibles comme les blocs opératoires.

L'ASH peut s'occuper également du service hôtelier (distribution de repas, collations, etc.) et le brancardage des patients/résidents.

La région Centre-Val de Loire compte **14 649** agents de service hospitalier, dont **82 % de femmes et 18 % d'hommes. 79 %** d'entre eux travaillent à temps plein et **21 %** à temps partiel*.

Les Agents de Service Hospitalier sont principalement employés par **les structures d'hébergement médico-social et social (41 %) et les structures du secteur de la santé humaine (38 %)** (structures hospitalières, cabinets de professionnels médicaux, dentaires et paramédicaux, laboratoires d'analyses médicales...), ainsi que par **les structures d'action sociale sans hébergement (14 %)**. **Les 7 % restants travaillent dans d'autres structures**, chacune représentant moins de 2 %.

Les métiers suivants sont concernés également par le code ROME J1301 et ont des similitudes fonctionnelles avec le métier d'Agent de Service Hospitalier :

- Agent de stérilisation de service hospitalier
- Brancardier
- Agent de bionettoyage hospitalier
- Agent de propreté hospitalière
- Agent hospitalier
- Agent hôtelier hospitalier (Agent de service hôtelier)

Il est important de distinguer l'Agent de Service Hôtelier de l'Agent de Service Hospitalier. Bien que ces deux professions soient étroitement liées et relèvent du code ROME J1301, elles se distinguent par quelques aspects :

- L'Agent de Service Hôtelier est chargé de la propreté des chambres et assure le service hôtelier, la distribution des repas, ainsi que le confort et le bien-être des résidents. En revanche, l'Agent de Service Hospitalier intervient également dans la décontamination et la désinfection des zones sensibles comme les blocs opératoires, et participe au brancardage des patients/résidents.
- L'Agent de Service Hospitalier travaille en étroite collaboration avec l'Aide-Soignant bien que leurs missions soient distinctes : l'Aide-Soignant est en contact direct avec les patients, tandis que l'ASH s'occupe de l'entretien et du bionettoyage des locaux. Parfois, en fonction des besoins et du manque de personnel, un ASH peut être amené à effectuer des tâches d'Aide-Soignant dans certains établissements.

L'étude du métier d'Agent de Service Hospitalier a été réalisée sur la base du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) 3.0 de France Travail (fiche J1301 datant de mars 2020). Une nouvelle version du ROME nommée ROME 4.0 est parue dans l'intervalle de cette étude et sera commentée à l'étape 3.

*Source : Données INSEE, recensement de la population, 2021

ROME J1301, Personnel polyvalent des services hospitaliers

Compétences techniques

Compétences de base

- Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- Vérifier le contenu du chariot de ménage et procéder à la préparation des solutions de nettoyage
- Entretien des locaux
- Suivre l'état des stocks
- Définir des besoins en approvisionnement
- Établir une commande
- Consigner des données dans un registre

Compétences spécifiques

- Intervenir en chambre d'isolement
- Intervenir dans un service de lingerie
- Intervenir en Salle de Soins Post-Intervention (SSPI)
- Intervenir dans un service de morgue
- Intervenir dans un service de stérilisation
- Réaliser le service hôtelier (réception des plateaux repas, adaptation, distribution, desserte...,) auprès des patients / résidents
- Accompagner la personne dans les gestes de la vie quotidienne
- Repérer les modifications d'état du patient
- Procéder au brancardage d'un patient
- Nettoyer du matériel ou un équipement
- Réceptionner le matériel médicochirurgical d'un service et actualiser les supports de suivi des équipements (date, numéro de lot, référence d'autoclave...)
- Préparer les commandes

Savoirs

- Lecture de fiche technique
- Utilisation de monobrosse
- Règles d'hygiène et d'asepsie
- Techniques de bionettoyage
- Protocoles de lutte contre les infections nosocomiales
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Procédures de traitement de linge hospitalier
- Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- Caractéristiques des équipements de brancardage (lit, fauteuil roulant, ...)
- Gestes d'urgence et de secours
- Procédures de conditionnement du matériel médicochirurgical
- Procédures de désinfection / stérilisation du matériel médicochirurgical

Étape n°2 - Déclaration lors de l'enquête terrain

Regards croisés des salariés et des employeurs

Le cœur du métier d'agent de service hospitalier est centré sur les activités de :

- Nettoyage et bionettoyage des locaux et des équipements
- Accompagnement des gestes de vie quotidienne
- Contribution au service hôtelier

À partir des enquêtes terrains, conduites selon la méthode IBC, de nouvelles compétences techniques ont été identifiées par les employés et les employeurs.

Parmi ces "nouvelles compétences" et selon la liste ci-contre, seule une fait consensus entre les employeurs et les employés : **Réaliser des soins d'hygiène corporels, de confort et de prévention**. Bien que cette mission soit associée à la fonction d'Aide-Soignant, l'enquête montre que les ASH peuvent être amenés à l'exercer sous la responsabilité d'un cadre de santé et en collaboration avec l'ensemble des soignants.

Du côté des employés : **Aider à la prise des repas, changer les draps, refaire le lit et remplacer le linge de toilette, concevoir un menu, déterminer une intervention de maintenance, de dépannage..., surveiller les actes de vie quotidienne de personnes en situation de handicap et les aider si nécessaire**, figurent parmi les nouvelles compétences les plus sollicitées.

Bien que le **ROME 4.0 intègre certaines de ces compétences**, l'enquête révèle un glissement vers les fonctions d'ASH, soulignant la nécessaire polyvalence des agents, même sur des gestes de plus grande technicité et responsabilité.

Du côté des employeurs : **Animer les activités de détente et de loisirs et être référent ou co-référent de projet médico-social personnalisé** sont citées dans les nouvelles compétences les plus utilisées.

En ce qui concerne les compétences douces ou savoir-être, les couleurs permettent de distinguer :

- **Les compétences citées pour les métiers du grand âge observés** (orange) : **capacité d'adaptation et empathie**
- **Les compétences citées pour les métiers de la santé** (bleu) : **organisation**
- **Les compétences citées sur ce métier par les employeurs et les employés** (rouge) : **autonomie, écoute active et ponctualité**

8 autres compétences sont distinctes entre les employeurs et les employés.

Compétences techniques les plus utilisées

Selon les employeurs

- ⊖ Animer des activités de détente et de loisirs
- ⊖ Définir des besoins en approvisionnement
- ⊕ Entretien des locaux
- ⊕ Établir une commande
- ⊖ Être référent ou co-référent de projet médico-social personnalisé
- ⊕ Intervenir dans un service de lingerie
- ⊖ Intervenir dans un service de morgue
- ⊖ Intervenir en chambre d'isolement
- ⊕ Nettoyer du matériel ou un équipement
- ⊕ Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- ⊖ Préparer les commandes
- ⊖ Réaliser des soins d'hygiène corporelle, de confort et de prévention
- ⊕ Réaliser le service hôtelier auprès des patients/résidents
- ⊕ Suivre l'état des stocks
- ⊖ Vérifier la prise de médicaments par la personne
- ⊖ Vérifier le contenu du chariot de ménage et procéder à la préparation des solutions de nettoyage
- ⊕ Accompagner la personne dans les gestes de la vie quotidienne

● Hors référentiel ROME 3.0 - proposition nouvelle

● Compétences du ROME 3.0 cité par les employeurs et les employés

● Compétences du ROME Cité uniquement par les employeurs ou les employés

Selon les employés

- ① Consigner des données dans un registre
- ① Entretien des locaux
- ① Nettoyer du matériel ou un équipement
- ② Établir une commande
- ② Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- ② Suivre l'état des stocks
- ③ Accompagner la personne dans les gestes de la vie quotidienne
- ③ Réaliser le service hôtelier auprès des patients/résidents
- ④ Repérer les modifications d'état du patient
- ⑤ Procéder au brancardage d'un patient
- ⑥ Réaliser des soins d'hygiène corporelle, de confort et de prévention
- ⑥ Aider à la prise des repas
- ⑥ Changer les draps, refaire le lit et remplacer le linge de toilettes
- ⑥ Concevoir un menu
- ⑥ Déterminer une intervention de maintenance, de dépannage
- ⑥ Intervenir dans un service de lingerie
- ⑥ Surveiller les actes de la vie quotidienne de personnes en situation de handicap et les aider si nécessaire

Compétences douces ou savoir-être

Selon les employeurs

- ① Capacité d'adaptation
- ② Empathie
- ③ Autonomie
- ④ Communication
- ⑤ Sens du service
- ⑥ Travail d'équipe
- ⑦ Écoute active
- ⑧ Organisation
- ⑨ Ponctualité
- ⑩ Résolution de problèmes



Selon les employés

- ④ Ponctualité
 - ② Respect des consignes
 - ③ Capacité d'adaptation
 - ④ Confiance en soi
 - ⑤ Dynamisme
 - ⑥ Organisation
 - ⑦ Autonomie
 - ⑧ Écoute active
 - ⑨ Empathie
 - ⑩ Gestion du stress
- Hors socle
- Socle Métiers du grand âge
- Socle Métiers de la santé
- Socle employeurs et employés

Étape n°3 - Finalisation du portrait métier par le groupe de travail

Compétences techniques

Les résultats des enquêtes de terrain ont été complétés par le groupe de travail afin de **dresser un portrait métier et identifier les compétences clés**, en les regroupant en trois catégories : les compétences techniques, les savoir-être et les compétences numériques.

L'accompagnement du bénéficiaire dans les gestes de la vie quotidienne, ainsi que le nettoyage des équipements et de l'environnement proche de la personne, restent des compétences socles pour le métier d'Agent de Service Hospitalier.

En plus de ces compétences socles, le groupe de travail a validé 3 compétences techniques parmi celles ajoutées par les employeurs et les employés lors de l'enquête terrain :

- **Changer les draps, refaire le lit vacant et remplacer le linge de toilette** : Cette compétence, essentielle pour le confort et l'hygiène des patients, n'était pas présente dans le référentiel ROME 3.0, mais elle a été intégrée dans la version ROME 4.0.
- **Déterminer une intervention de maintenance ou de dépannage** : Les ASH devraient être en mesure de repérer et de signaler des besoins de maintenance, pour assurer un bon fonctionnement des équipements.
- **Concevoir un menu** : Bien que ce ne soit pas une tâche quotidienne pour tous les ASH, la capacité à participer à la conception de menus adaptés peut être demandée.

Par ailleurs, le groupe de travail a complété les savoirs indispensables au métier d'Agent de Service Hospitalier en identifiant plusieurs domaines clés : maîtriser **les techniques de bionettoyage**, connaître **les risques chimiques**, respecter le **secret médical professionnel** (la confidentialité des informations concernant les patients ou autres), être formé aux **gestes d'urgence et de secours (AFGSU* niv 1)** pour pouvoir intervenir rapidement en cas de besoin et avoir des notions en **prévention des risques professionnels (secteurs SS* ou IBC*)**.

*AFGSU : Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence

*SS : Secteur sanitaire et médico-social

*IBC : Industrie, BTP, Commerce et activités de bureau

Compétences techniques les plus utilisées

- Accompagner la personne dans les gestes de la vie quotidienne
- Aider la personne lors de ses déplacements
- Procéder au brancardage d'un patient
- Repérer les modifications d'état du patient
- Vérifier la prise de médicaments par la personne en fonction de la prescription médicale
- Consigner des données dans un registre
- Entretien des locaux
- Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- Nettoyer du matériel ou un équipement
- Vérifier le contenu du chariot de ménage et procéder à la préparation des solutions de nettoyage
- Intervenir dans un service de lingerie
- Réaliser le service hôtelier auprès des patients/résidents
- Aider à la prise des repas
- Définir des besoins en approvisionnement
- Établir et préparer une commande
- Suivre l'état des stocks
- Communiquer avec les personnes, les familles, les équipes

Ajouté par le groupe de travail

- Changer les draps, refaire le lit vacant et remplacer le linge de toilette
- Déterminer une intervention de maintenance, de dépannage
- Concevoir un menu

Savoirs de base / Compétence socles

- Lire, écrire et compter
- Maîtriser des gestes et postures
- Transmission d'information de suivi : techniques usuelles de la communication numérique

Savoirs indispensables

- Utilisation de matériel de nettoyage
- Utilisation de monobrosse
- Caractéristiques des équipements de brancardage (lit, fauteuil roulant, etc.)
- Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- Règles d'hygiène et d'asepsie
- Procédures de conditionnement de matériel médicochirurgical
- Procédure de désinfection/stérilisation de matériel médicochirurgical
- Procédures de traitement de linge hospitalier
- Protocoles de lutte contre les infections nosocomiales
- Lecture de fiche technique

Ajouté par le groupe de travail

- Techniques de bionettoyage
- Risques chimiques
- Secret médical professionnel
- Gestes d'urgence et de secours (AFGSU niv 1)
- Prévention des Risques liés à l'Activité Professionnelle (secteurs SS ou IBC)

Étape n°3 - Finalisation du portrait métier par le groupe de travail

Compétences numériques et savoir-être

Les soft skills ou compétences douces

Le groupe de travail a finalisé le portrait, en validant 13 compétences douces, qui complètent les compétences techniques. Elles sont centrées autour de quatre groupes :

- Adaptation
- Intelligence émotionnelle et capacité de communication
- Valeurs humaines
- Conscience professionnelle

Seule la compétence "Autonomie" a été retirée des compétences citées lors de l'enquête terrain. Cela met plus en avant les attentes concernant le travail d'équipe, et démontre un exercice du métier qui répond strictement à des consignes.

Identification des compétences numériques

Cette démarche complémentaire permet de préciser les déclarations qualitatives des différents personnels enquêtés. Les compétences numériques recensées sont ainsi liées aux activités de suivi administratif des personnes accompagnées, ainsi qu'à la communication avec l'équipe pluridisciplinaire et la famille.

Deux référentiels ont été utilisés qui permettent d'apporter une première lecture des attendus. Dans un premier temps celui du Ministère de la Santé et ensuite, le référentiel PIX, transversal.

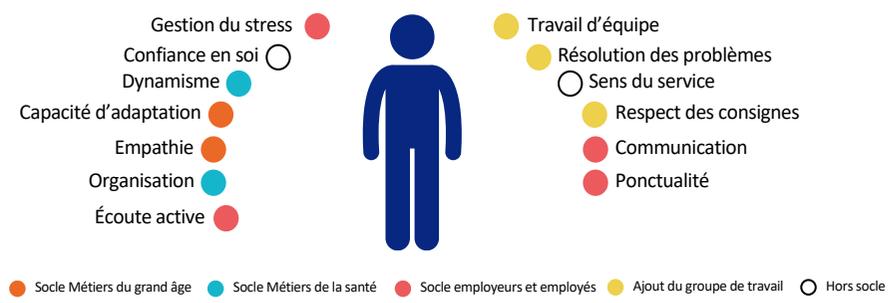
Les résultats mettent en avant 4 compétences du référentiel du Ministère de la Santé :

- Identifier un usager ou un professionnel de santé
- Se prémunir et réagir face aux incidents numériques
- Interagir de manière adaptée entre professionnels
- Utiliser un objet connecté ou une application mobile et analyser leur fiabilité

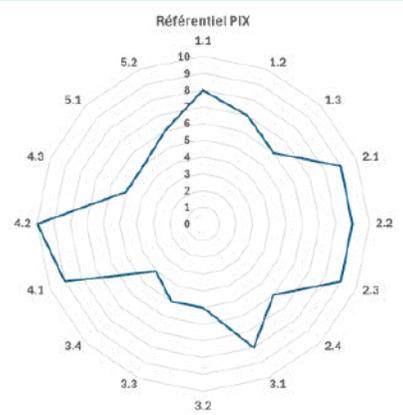
Les résultats montrent également l'importance de certaines compétences du référentiel PIX pour les agents des services hospitaliers. En effet, ces derniers doivent pouvoir :

- Protéger les données personnelles et la vie privée des personnes accompagnées et sécuriser l'environnement numérique afin de garantir le respect du secret médical.
- Communiquer via les outils numériques (Interagir, partager et publier, collaborer)
- Et éventuellement, développer des documents textuels (comptes-rendus) et mener une recherche et une veille d'information

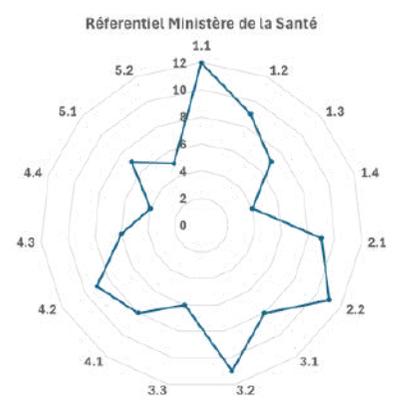
Savoir-être les plus importants



Compétences numériques



- 1.1. Mener une recherche et une veille d'information
- 1.2. Gérer des données
- 1.3. Traiter des données
- 2.1. Interagir
- 2.2. Partager et publier
- 2.3. Collaborer
- 2.4. S'insérer dans le monde numérique
- 3.1. Développer des documents textuels
- 3.2. Développer des documents multimédia
- 3.3. Adapter les documents à leur finalité
- 3.4. Programmer
- 4.1. Sécuriser l'environnement numérique
- 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée
- 4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement
- 5.1. Résoudre des problèmes techniques
- 5.2. Construire un environnement numérique



- 1.1. Identifier un usager ou un professionnel de santé
- 1.2. Caractériser et traiter la donnée à caractère personnel de santé en appliquant la réglementation
- 1.3. Accéder aux données de santé en respectant les exigences professionnelles et légales
- 1.4. Exploiter les données de santé pour l'évaluation, la recherche et l'innovation
- 2.1. Concevoir et maintenir sécurisé son environnement numérique de travail
- 2.2. Se prémunir et réagir face aux incidents
- 3.1. Utiliser les outils permettant d'interagir avec les usagers pour une transmission efficace de l'information
- 3.2. Interagir de manière adaptée entre professionnels, avec l'utilisateur, avec les aidants et accompagnants et avec les institutions et administrations
- 3.3. Interagir sur internet en maîtrisant son identité numérique
- 4.1. Maîtriser les logiciels métiers et les services numériques
- 4.2. Utiliser un objet connecté ou une application mobile et analyser leur fiabilité
- 4.3. Utiliser les outils et services socles adaptés et identifier leur articulation avec d'autres dossiers partagés
- 4.4. Chercher de l'information probante en santé
- 5.1. Maîtriser la réglementation et les bonnes pratiques en télésanté
- 5.2. Pratiquer la télésanté en lien avec l'équipe de soin et l'utilisateur

Étape n°3 - Finalisation du portrait par le groupe de travail

Analyse du ROME 3.0 et du ROME 4.0

ROME 3.0

ROME 4.0

Écarts avec la fiche métier issue du ROME 4.0*

Les compétences proposées par les employés et employeurs, à savoir : **réaliser les soins d'hygiène corporelle de confort et de prévention pour assurer le bien-être des personnes accompagnées; être référent ou co-référent de projet médico-social personnalisé et contribuer à l'animation des activités de détente et de loisirs** pour créer un environnement stimulant et divertissant pour les patients/résidents, **déterminer une intervention de maintenance ou de dépannage et concevoir un menu** ne sont pas incluses dans la dernière version disponible de la fiche métier du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois de France Travail, version 4.0.

Cependant, les compétences ajoutées par le groupe de travail : **changer les draps, refaire le lit vacant et remplacer le linge de toilette** absent dans le ROME 3.0, ont été intégrées dans la version 4.0.

Cette dernière version confirme la définition théorique du métier d'Agent de Service Hospitalier qui reste centrée sur le bionettoyage des locaux, la contribution à l'activité hôtelière, ainsi que la gestion du linge et des déchets.

Ce nouveau référentiel ne laisse pas la place à la polyvalence des compétences qui ont pu être notées aux étapes 2 et 3.

ROME J1301, Personnel polyvalent des services hospitaliers

Compétences techniques

Compétences de base

- Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- Vérifier le contenu du chariot de ménage et procéder à la préparation des solutions de nettoyage
- Entretien des locaux
- Suivre l'état des stocks
- Définir des besoins en approvisionnement
- Établir une commande
- Consigner des données dans un registre

Compétences spécifiques

- Intervenir en chambre d'isolement
- Intervenir dans un service de lingerie
- Intervenir en Salle de Soins Post-Intervention (SSIP)
- Intervenir dans un service de morgue
- Intervenir dans un service de stérilisation
- Réaliser le service hôtelier (réception des plateaux repas, adaptation, distribution, desserte...,) auprès des patients / résidents
- Accompagner la personne dans les gestes de la vie quotidienne
- Repérer les modifications d'état du patient
- Procéder au brancardage d'un patient
- Nettoyer du matériel ou un équipement
- Réceptionner le matériel médicochirurgical d'un service et actualiser les supports de suivi des équipements (date, numéro de lot, référence d'autoclave...,)
- Préparer les commandes

Savoirs

- Lecture de fiche technique
- Utilisation de monobrosse
- Règles d'hygiène et d'asepsie
- Techniques de bionettoyage
- Protocoles de lutte contre les infections nosocomiales
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Procédures de traitement de linge hospitalier
- Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- Caractéristiques des équipements de brancardage (lit, fauteuil roulant, ...)
- Gestes d'urgence et de secours
- Procédures de conditionnement du matériel médicochirurgical
- Procédures de désinfection / stérilisation du matériel médicochirurgical

ROME J1301, Agent / Agente de Service Hospitalier (ASH)

Compétences techniques

- Approvisionner un chariot de ménage / chariot de linge
- Appliquer les recommandations de dosage des différents produits d'entretien
- Appliquer les principes du bionettoyage
- Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche) et remplacer le linge de toilette
- Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire
- Procéder au tri du linge sale
- Vérifier le contenu du chariot de ménage et procéder à la préparation des solutions de nettoyage
- Définir des besoins en approvisionnement
- Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas
- Réaliser et aider à la prise des repas
- Repérer les modifications de l'état de santé d'une personne
- Alerter, demander un appui ou un arbitrage
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents (collègues, hiérarchiques, services connexes)
- Adapter et optimiser sa pratique au contexte et aux risques professionnels (gestes, postures, ergonomie)
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie
- Relayer de l'information
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Evacuer et trier des déchets, des produits
- Utiliser des logiciels spécifiques

Savoirs

- Procédure de traitement du linge
- Procédures d'évacuation des déchets
- Procédures de nettoyage et de désinfection
- Protocoles de lutte contre les infections nosocomiales
- Règles d'hygiène et de propreté
- Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- Utilisation de matériel de nettoyage
- Utilisation de monobrosse

● Compétences & Savoirs uniquement dans le ROME 3.0 ou dans le ROME 4.0
 ● Compétence indiquée comme utilisée par les employés enquêtés, hors ROME 3.0, présent au ROME 4.0
 ● Compétences et Savoirs inscrit dans le ROME 3.0 et dans le ROME 4.0

Étape n°4 - Enjeux et perspectives pour l'ensemble des métiers du grand âge

ENJEUX MIS À JOUR POUR LES MÉTIERS DU GRAND ÂGE

À partir d'une étude documentaire et règlementaire, plusieurs facteurs d'évolution des métiers du grand âge sont mis en lumière.

Les équipes autonomes :

Une équipe autonome dans le secteur du domicile rassemble 6 à 8 professionnels de terrain qui s'organisent entre eux pour la réalisation de leurs interventions. Travaillant sur un secteur défini, ils connaissent bien leurs bénéficiaires et peuvent ainsi s'adapter pour être au plus près de leurs besoins. Autonomes et garants de la qualité du service, ils évoluent dans un cadre clair et précis, défini par la direction de la structure, qui leur fait confiance pour le respecter. Ils font vivre leur équipe selon les règles co-construites et partagées*. Cette nouvelle modalité d'organisation du travail permet de limiter l'isolement du travailleur au domicile, d'améliorer l'environnement de travail avec l'approche du travail en équipe et représente donc également **un facteur d'attractivité pour ces métiers.**

Les EHPAD, Centre de Ressources ou plateforme d'accueil :

On peut penser que les logiques organisationnelles préconisées dans les rapports nationaux devront, à court terme, s'intégrer dans les offres de formation. L'EHPAD Centre de Ressources permettra d'offrir des lieux d'activités, de rencontres, pour toute personne vivant à domicile.

La médicalisation des accueils :

Les personnes âgées qui intègrent un EHPAD le font de plus en plus tard et principalement en fin de vie. Elles ont ainsi besoin d'un accueil médicalisé. Les contenus des formations intègrent d'ores et déjà ce fait, qui mérite d'être développé ou garant. Toutefois, ce thème concerne de plus en plus les interventions à domicile et nécessitera une prise en compte particulière, ainsi que le recours, l'installation et l'usage d'outils médicalisés à domicile (lits, fauteuils, etc.).

La relation « médiatisée » :

Cette terminologie, qui peut sembler difficile à comprendre, rassemble toutes les innovations qui permettent de maintenir et de développer la communication pour les personnes âgées. Les outils ou apports disponibles pour aider les personnes sont assez diversifiés et permettent d'activer le toucher, la vue, l'ouïe, etc. Les bénéfices et le plaisir sont immenses, diminuant ainsi l'apport de médicaments. Immersion totale par les casques de réalité virtuelle dans des paysages grandioses, au sein de la nature devenue inaccessible pour ces publics, communication avec des animaux intégrés aux centres, soins esthétiques sont autant de solutions possibles et qui se développent.

Le numérique et le développement de la e-santé :

Le développement de l'utilisation des outils numériques doit permettre de favoriser le maintien à domicile. On parle ainsi de tous les éléments de domotique à installer au domicile, comme de la téléassistance, ou de logiciels de partage d'informations pour l'équipe pluridisciplinaire, du dossier médical partagé.

La transition écologique :

Gestion des ressources énergétiques et mobilité durable : c'est un facteur d'évolution des métiers, voire de création de nouveaux métiers puisque les pratiques professionnelles écoresponsables s'installent très rapidement. Cela concerne les produits utilisés, la gestion des déchets, la prévention des consommations énergétiques, la compréhension des risques environnementaux, le conseil pour la création, ou la rénovation ou l'organisation des bâtiments, la gestion logistique et la mobilité responsable des personnes âgées de leur domicile vers des lieux de rencontre ou d'activité.

La bientraitance vs la maltraitance :

La prévention, le repérage et l'alerte de situations de maltraitance est un premier objectif, auquel s'ajoute celui de la recherche permanente du bien accompagner, en respect et en dignité pour la personne. La posture des personnels, leur capacité à gérer les crises et à agir avec éthique s'intègrent nécessairement à cet enjeu. Questions complexes et urgentes, elles doivent aussi prendre en compte la vie affective des personnes âgées et le respect de leur intimité.

Les facteurs aggravant les hospitalisations et accélérant les décès :

De la compréhension des facteurs de dénutrition et de déshydratation, en passant par l'alerte sur les facteurs de chutes et leurs conséquences, ou par la prise en compte des conséquences d'une mauvaise médication (oublis, effets indésirables ...) : la prise en compte de ces risques attachés au vieillissement à domicile ou en structure sera une clé du mieux vieillir.

*source : Equipes Autonomes

Travail documentaire réalisé avec l'appui du cabinet Stratice - Evelyne FOSSE

OUVERTURE SUR LES ENJEUX À VENIR

Afin d'améliorer les préconisations concernant le contenu de l'offre de formation, une analyse a été réalisée qui met en lumière les enjeux prospectifs auxquels le secteur des métiers du grand âge est confronté. Ces enjeux ouvrent la voie à de nouveaux métiers, de nouvelles pratiques, qui induisent aussi des compétences particulières. Si ces tendances ne sont pas nécessairement plébiscitées ou validées par le groupe de travail, elles peuvent mettre en lumière des innovations qui seront autant de facteurs d'attractivité pour un public qui aura besoin de se projeter au-delà du cœur de métier.

Étape n°5 - L'offre de formation qualifiante du territoire

Panorama de l'offre de formation qualifiante sur la région

Plusieurs certifications permettent d'accéder au métier d'agent de service hospitalier. La liste de ces certifications évolue en fonction des sessions proposées par les organismes de formation. L'analyse de l'offre de formation est basée sur les certifications **disponibles en septembre 2023**.

Parmi les certifications proposées, le Titre Professionnel d'agent de propreté et d'hygiène de niveau 3 (CAP, BEP) est le plus dispensé en région. Cette formation peut être financée par l'apprenant, l'employeur ou dans le cadre du programme régional Parcours métiers du Conseil Régional Centre-Val de Loire. Cette formation continue est disponible dans plusieurs villes de la région (voir carte), mais la formation en contrat d'apprentissage est uniquement proposée à Orléans (45).

D'autres certifications sont également disponibles, telles que le titre professionnel d'agent de service médico-social, proposé à Blois (41). La certification d'agent de bio nettoyage en établissement de soins ou d'hébergement proposée à pris fin en mai 2023 à Orléans (45).

L'accès au métier d'agent de service hospitalier peut aussi s'effectuer par des « prépa-métiers ».

Offre de formation tout financement 2023-2024 en région Centre-Val de Loire :



- ★ Titre Professionnel agent de propreté et d'hygiène
 - 18 : Bourges
 - 36 : Châteauroux
 - 37 : Tours
 - 45 : Olivet
 - 45 : Orléans
- ★ Titre Professionnel agent de service médico-social
 - 41 : Blois
- ★ Prépa métiers de la santé de l'action sociale et des services à la personne
 - 28 : Lucé
 - 28 : Le Coudray
- ★ Prépa métiers d'agent des services hospitaliers et aux métiers sanitaires et sociaux
 - 18 : Bourges
- ★ Prépa métier d'agent de soin et aux métiers sanitaires et sociaux
 - 36 : Châteauroux
 - 45 : Olivet
- ★ Certification d'agent(e) de bio nettoyage en établissements de soins ou d'hébergement**
 - 45 : Orléans

ZOOM SUR LA MÉTHODE D'ANALYSE DES ÉCARTS ENTRE TERRAIN ET FORMATION

L'étude des écarts entre le portrait métier précédemment rédigé et l'offre de formation a été réalisée selon la méthodologie suivante :

1 - Une première étape consistait à analyser les descriptifs de formations disponibles pour l'Agent de Service Hospitalier dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Les informations fournies dans ces descriptifs ont été analysées afin de déterminer d'éventuels écarts par rapport au portrait métier.

2 - Une deuxième étape a été menée pour comparer les descriptifs de formation des différents organismes présents sur le site du CARIF-OREF GIP Alfa Centre-Val de Loire. Cette seconde étape avait pour objectif de vérifier si le contenu de la formation était homogène d'un organisme de formation à l'autre ou si des spécificités étaient mises en avant.

3 - La dernière étape consistait à identifier les écarts entre les compétences ajoutées par le groupe de travail et celles présentes dans les formations proposées en région.

Étape n°5 - L'offre de formation qualifiante du territoire

Préconisation pour le catalogue de formations régionales

LE CATALOGUE DE FORMATIONS REGIONALES : UN OUTIL DE COMMUNICATION À NE PAS NEGLIGER PAR LES ORGANISMES DE FORMATION

Les organismes de formation enregistrent leur offre, toute formation confondue, sur le site www.formation.centre-valde Loire.fr, site public du CARIF-OREF de la région Centre Val de Loire. Ils peuvent mettre en avant leurs points forts et leur vision de la certification ou de la formation proposée.

Chaque fois qu'ils ouvrent une session de formation, ils rédigent une synthèse, encadrée par le site de dépôt, afin de se démarquer des autres acteurs de la formation. C'est ainsi une opportunité de communication vers le public. En effet, ces fiches servent de vecteur d'attraction pour les personnes qui consultent le site lors de leur recherche de formations localisées.

Ces présentations ont un double objectif :

- Informer les bénéficiaires sur le contenu précis de la formation afin qu'ils puissent se projeter dans le métier visé,
- Leur présenter des éléments ouverts sur des compétences d'avenir et des aspects attractifs qui vont au-delà du cadre prévu par le Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Écarts entre le portrait métier et la formation

ÉCARTS ENTRE LE PORTRAIT METIER ET LA FORMATION

Les référentiels officiels des formations qui conduisent au métier d'Agent de Service Hospitalier couvrent les compétences essentielles pour l'exercice du métier, cependant des écarts ont été observés entre les compétences identifiées par le groupe de travail et celles présentées dans les programmes de formation.

Sur le site www.formation.centre-valde Loire.fr, les descriptifs de formations proposées par différents organismes sont similaires, ce qui ne permet pas de distinguer leurs spécificités. De même, sur le site www.formation.centre-valde Loire.fr, les descriptifs couvrent les aspects essentiels du métier d'Agent de Service Hospitalier, donnant aux apprenants une solide base de connaissances et de compétences, mais ne démontrent aucune spécificité d'un organisme à l'autre.

Néanmoins, certains écarts ont été identifiés :

- Tout d'abord, **la réalisation des soins d'hygiène corporelle de confort et de prévention** n'est pas incluse dans les programmes de formation régionale.
- Ensuite, **l'animation d'activités de détente et de loisirs aux côtés des animateurs hospitaliers** est une compétence spécifique et réglementée, nécessitant une formation particulière. Une sensibilisation à l'animation pour les publics seniors pourrait être un atout complémentaire pour les stagiaires.
- **Être le référent ou co-référent de projet médico-social personnalisé** ne semble pas pris en compte dans le programme des formations. Bien que, par exemple, la formation d'Agent de Service Médico-Social intègre un ensemble de compétences visant à préparer les apprenants à accompagner les résidents dans les activités de la vie quotidienne, elle ne vise cependant pas l'acquisition des compétences pour être co-référent ou référent d'un projet médical personnalisé
- En ce qui concerne **l'aide à la prise des repas**, la formation des ASH inclut des compétences telles que l'aide aux repas et le service à table, conformément aux consignes du personnel soignant. Les ASH sont ainsi formés pour aider les personnes à s'installer confortablement et les accompagner tout au long du repas. De plus, il est à noter que cette compétence a été ajoutée au référentiel d'emploi du ROME 4.0.
- La compétence « **déterminer une intervention de maintenance ou de dépannage** » n'est pas incluse dans le programme des formations. Les ASH ne sont pas formés pour identifier la nécessité d'une intervention technique ou détecter des problèmes liés à la maintenance des équipements. Leur formation se limite à signaler les anomalies constatées à leur responsable hiérarchique, ce qui permet de garder une trace en cas de contrôle ou de plainte.
- Par ailleurs, **les compétences liées à la communication numériques, à l'écoute active et aux compétences relationnelles** mentionnées sur le portrait des 13 compétences douces (p8), qui sont certainement traitées au cours des formations, mériteraient d'être citées plus clairement dans le descriptif des formations. De plus, une évaluation organisée de ces compétences douces, au cours des mises en situations professionnelles, seraient un atout pour les apprenants et les employeurs.

Certaines activités du programme de formation d'ASH, comme l'aide à la mobilisation des patients ou la contribution à certains soins d'hygiène sont un premier pas vers un parcours complémentaire de formation vers le métier d'Aide Soignant.

Étape n°6 - Développer des modules complémentaires dans les formations qualifiantes du territoire

Préconisation d'intégration de trois modules pour les métiers du grand âge

MODULE 1 : LA PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE – SECTEUR SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL : PRAP 2S

Un 1er module à intégrer dès la formation d'accès au métier

96%
des maladies
professionnelles
sont des TMS**

65%
des accidents du
travail sont liés aux
manutentions
manuelles

Ce secteur est extrêmement touché par les accidents du travail : l'indice de fréquence est supérieur à 85, pour tous secteurs d'activité confondu il est de 31.

C'est pourquoi, la première préconisation transverse à l'ensemble des métiers du grand âge concerne l'intégration systématique d'une **formation certifiante complète en prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP)**.

La PRAP 2S (Sanitaire et médico-Social) a été conçue par l'INRS et le réseau Assurance Maladie - risques professionnels, avec le Synerpa, spécifiquement pour les métiers et activités d'aide et de soins en établissements (hôpitaux, cliniques, EHPAD, MAS...) et aux domiciles.

L'enjeu pour l'Assurance Maladie, assureur des risques professionnels, est de diminuer la sinistralité en formant l'ensemble des soignants à la prévention des risques liés à l'activité physique ce qui permettra également de rendre le secteur plus attractif.

Intégrer la PRAP 2S dans la formation initiale représente une opportunité pour **permettre aux professionnels d'acquérir les gestes du métier en intégrant la préservation de leur santé et les capacités d'autonomie des résidents**.

La montée en compétence systématique des futurs professionnels sur ce champ de la santé et de la sécurité au travail est un facteur d'amélioration des conditions de travail, un facteur complémentaire d'attractivité du secteur, et d'amélioration de la qualité de soins et de services.

L'objectif des formations PRAP est de rendre les professionnels « acteurs » de leur santé et sécurité en agissant sur :

- La connaissance des risques de leur métier, la compréhension des enjeux et de l'intérêt de se préserver
- L'aménagement de situations de travail respectant la santé, le bien-être des salariés et l'efficacité, par l'observation, l'analyse, le repérage des situations dangereuses ;
- La participation à la maîtrise du risque dans son établissement et à sa prévention ;
- L'accompagnement à la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi (**ALM**).

En savoir plus sur l'ALM : <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206415>

Données CARSAT Centre-Val de Loire

DES MODULES À PROPOSER*

À partir des portraits réalisés, de l'identification des enjeux du secteur du grand âge et du regard sur les formations et certifications, plusieurs thèmes sont apparus, **transverses aux métiers du grand âge, qui peuvent faire l'objet de modules complémentaires** :

- Les interventions non médicamenteuses : initiation
- La mise en sécurité des professionnels et des personnes accompagnées avec le « PRAP », pour les formations qui n'intègrent pas d'ores et déjà ce module.

Et à partir des **soft skills** identifiées :

- **La posture professionnelle** : du sens pour agir et se protéger et du savoir pour bien communiquer.

MODULE 2 : ADOPTER UNE POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT AVEC UNE JUSTE DISTANCE

La problématique de l'accompagnement est à améliorer via un module dédié afin de sécuriser la prise de poste et garantir un bon niveau d'accompagnement de la personne. La posture d'accompagnement est un champ investi depuis de très nombreuses années et présent d'ores et déjà dans l'offre de formation continue proposée aux salariés. Maela PAUL a défini les caractéristiques (www.cairn.info), avec notamment :

- Une posture éthique
- Une posture de « non-savoir » pour que le professionnel ne se positionne pas dans une place de toute puissance
- Une posture de dialogue
- Une posture d'écoute
- Une posture émancipatrice (développement de l'autonomie)

Compétence attendue : maîtriser la posture d'accompagnement auprès d'une personne âgée.

Sous-compétences / sous-domaines définis par le groupe :

- Connaître son environnement professionnel et identifier les acteurs métiers
- Identifier et intégrer le sens de son métier pour mieux comprendre son rôle et ses missions
- Adopter une juste posture de l'aidant pour exercer dans les meilleures conditions possibles : adapter sa communication au bon niveau, gérer la fin d'un temps d'échange, adopter la bonne distance et gérer l'affect, adopter une posture réflexive
- « Accompagner à » et non « faire à la place de » / entrer dans l'écoute active du patient et de ses besoins : développer l'autonomie de la personne et individualiser les réponses en fonction du besoin exprimé par la personne **en cohérence avec la démarche ALM citée ci-contre**.
- S'autoriser à identifier des solutions créatives pour répondre au besoin dans un environnement pluridisciplinaire

*Ces propositions ont été faites et travaillées dans le cadre du groupe de travail participatif et réalisées avec le soutien de Evelyne Fossé, du cabinet Stratice.

**Troubles Musculo-Squelettiques

Étape n°6 - Développer des modules complémentaires dans les formations qualifiantes du territoire

Préconisation d'un troisième module pour les métiers du grand âge

MODULE 3 - INITIATION AUX INTERVENTIONS NON MÉDICAMENTEUSES

Un module pourrait être systématiquement proposé lors des formations aux métiers du grand âge. Facteur d'attractivité pour les publics et gage de créativité pour les structures, ce module serait à adapter par les organismes de formation.

Les interventions non médicamenteuses sont devenues incontournables. Elles visent non seulement à améliorer le bien-vieillir mais également à améliorer le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées, ainsi que la qualité de vie au travail des professionnels du soin et de l'accompagnement.

Compétences attendues :

- Promouvoir auprès des personnes âgées et des équipes le bien-fondé des interventions non médicamenteuses
- Participer à la mise en œuvre et/ou mettre en œuvre des interventions non médicamenteuses (selon le niveau de complexité de cette intervention) auprès des personnes âgées à domicile ou en structure recevant des personnes âgées.
- Les interventions non médicamenteuses ont prouvé leur efficacité et la formation doit permettre aux participants d'argumenter leur bien-fondé pour :
 - Améliorer la qualité de vie des personnes âgées
 - Potentialiser les effets d'un traitement conventionnel

Objectifs pédagogiques : Comprendre l'intérêt du recours à ces approches/ prendre conscience de l'intérêt.

Points clefs identifiés : les inconvénients de trop de médicaments chez la personne âgée, l'aspect complémentaire entre approches non médicamenteuses et approches médicamenteuses, le cadre des approches/interventions non médicamenteuses, les freins possibles, etc.

CLASSIFICATION DES INTERVENTIONS NON-MÉDICAMENTEUSES (INM) :



Psychologiques

- Art thérapies
- Programmes d'éducation santé
- Psychothérapies
- Pratiques psycho-corporelles
- Thérapies assistées par l'animal



Physiques

- Programmes d'activité physique
- Hortithérapies
- Physiothérapies
- Thérapies manuelles
- Techniques de acupuncture
- Programmes balnéologiques



Nutritionnelles

- Compléments alimentaires
- Programmes nutritionnels



Numériques

- m-santé
- Thérapies par le jeu vidéo
- Thérapies par la réalité virtuelle



Elémentaires

- Préparations minérales
- Préparations mycologiques
- Préparations botaniques
- Méthodes électro-magnétiques
- Cosmécéutiques

Synthèse du portrait d'agent de service hospitalier

UN PORTRAIT DRESSÉ À PARTIR DU ROME 3.0 AUTOUR DE L'HYGIÈNE, DU MAINTIEN DU LIEN SOCIAL ET DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

À partir du cœur de métier :

- Nettoyage et bionettoyage des locaux et des équipements
- Contribution au service hôtelier
- Accompagnement des gestes de vie quotidienne

Et en se basant sur l'objectif de maintenir le lien social des personnes accompagnées, le groupe de travail et les enquêtes de terrain ont permis d'identifier les facteurs d'évolution et de définir le portrait des compétences attendues :

Compétences douces :

- Adaptation
- Intelligence émotionnelle et capacité de communication
- Valeurs humaines
- Conscience professionnelle

Compétences ajoutées et prioritaires :

- Réalisation de soins d'hygiène corporelle, de confort et de prévention
- Animation des activités de détente et de loisirs
- Être référent ou co-référent de projet médico-social personnalisé
- Déterminer une intervention de maintenance ou de dépannage
- Concevoir un menu

Compétences numériques :

- Identifier un usager ou un professionnel de santé
- Se prémunir et réagir face aux incidents
- Interagir de manière adaptée entre professionnels
- Utiliser un objet connecté ou une application mobile et analyser leur fiabilité
- Protéger les données personnelles et la vie privée des personnes accompagnées et sécuriser l'environnement numérique afin de garantir le respect du secret médical.
- Communiquer via les outils numériques (Interagir, partager et publier, collaborer)
- Développer des documents textuels

Les enquêtes menées en 2021-2022 sur le territoire de la région Centre-Val de Loire, et l'appui d'un groupe qualitatif, ont montré que **le métier d'Agent de Service Hospitalier a évolué**. Le cœur du métier reste le nettoyage des parties communes et l'entretien de l'environnement de vie des patients/résidents, en respectant les règles d'hygiène et d'asepsie.

Cependant **les compétences numériques, la réalisation de soins d'hygiène corporelle de confort et de prévention, la capacité à animer des activités de détente et de loisirs, l'aide à la prise de repas et déterminer une intervention de maintenance ou de dépannage sont des compétences de plus en plus utilisées**, bien que toutes n'aient pas été identifiées dans le nouveau ROME 4.0. Ces évolutions reflètent un glissement des fonctions de l'Agent de Service Hospitalier vers des tâches plus variées et polyvalentes, se rapprochant parfois de celles des aides soignants.

Les enquêtes de terrain ont également mis en lumière l'importance des **compétences douces** pour l'exercice du métier. L'ASH doit non seulement maîtriser les aspects techniques liés au nettoyage et à l'entretien, mais aussi posséder des qualités telles que **l'adaptation, l'intelligence émotionnelle, les valeurs humaines, et la conscience professionnelle**.

DES ENJEUX PROSPECTIFS ESSENTIELS POUR DESSINER DES PROPOSITIONS D'ÉVOLUTION DES FORMATIONS

La lecture des enjeux vécus ou à venir dans la profession a permis de compléter les éléments apportés par les professionnels :

- Les EHPAD, Centre de Ressources ou plateforme d'accueil
- Les équipes autonomes
- La médicalisation des accueils
- La relation « médiatisée »
- Le numérique et le développement de la e-santé
- La transition écologique : gestion des ressources énergétiques et mobilité durable
- La bientraitance vs la maltraitance
- Les facteurs aggravant les hospitalisations et accélérant les décès : les chutes et l'iatrogénie

3 MODULES PROPOSÉS À INTÉGRER AUX FORMATIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI

Les contenus des formations analysés par le groupe, la consultante du cabinet Stratic et le GIP Alfa Centre-Val de Loire sont des facteurs d'attractivité pour les publics qui souhaiteraient s'orienter vers les métiers du Grand Âge. C'est dans ce cadre que des propositions de compléments de modules ont été faites sur LES INTERVENTIONS NON MÉDICAMENTEUSES qui ouvrent sur des activités créatives pour les personnels.

Les modules concernant LES POSTURES PROFESSIONNELLES et l'intégration des PRAP 2S visent à mettre en sécurité les professionnels qui, du fait de leur implication très forte, doivent être protégés et outillés pour agir sereinement. Des propositions complémentaires pourront être formulées ultérieurement à partir de thématiques préconisées : bientraitance, prévention des chutes, soins palliatifs, fin de vie, etc.

Démarche pilotée par la Région Centre-Val de Loire dans le cadre de la convention Grand Âge avec la collaboration du GIP Alfa Centre-Val de Loire



Nous tenons à remercier toutes les parties prenantes qui ont contribué à la réalisation de ce portrait !

COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL :

ASSOFAC
AFEC
ASSAD-HAD (UNA)
Cabinet Stratice
CARSAT
CH Châteauroux Le Blanc
CNFPT
Conseil Départemental 37
EHPAD Janville et Outarville
EHPAD Patay EHPAD Vernou sur Brenne
EHPAD St Denis en Val et Olivet
EURINFAC

GEIQ Aide à domicile Centre-Val de Loire
GIP FTLV
IPERIA
ITS
L'Hospitalet
Mission Locale de Pithiviers
NERMONT
OPCO Santé
France Travail
RCVL
Uniformation
URIOPSS
Via Formation





Identification des Besoins en Compétences des Entreprises



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**

Projet cofinancé dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences