



# Famille de fonctions AC

Accompagnateurs \*

\* Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour désigner certains rôles. L'emploi des termes masculins, « collaborateur », « chef » ou encore « utilisateur », par exemple, est épïcène.

# Raison d'être

Soigner, accompagner et conseiller des personnes en ce qui concerne leurs besoins physiques, psychiques et/ou sociaux

**afin de**

améliorer leur santé et leur bien-être.

## Finalités

En tant qu'**observateur**

se faire une idée de l'état physique et/ou psychique ou de la situation sociale des personnes afin d'établir les bases d'un possible traitement ou accompagnement.

### Exemples de tâches

- Observer l'état de santé psychique et physique de la personne et établir un diagnostic ;
- Observer le comportement des personnes ;
- Observer le développement psychique, moteur et social des enfants ;
- Répertorier les plaintes médicales et psychomédicales ;
- Analyser la situation sociale dans laquelle se trouvent les personnes ;
- Effectuer des examens psychologiques ou neuropsychologiques et en analyser les résultats.

En tant qu'**accompagnateur**

traiter et accompagner des personnes suivant les procédures ou règles et le code de déontologie afin d'améliorer leur état et/ou leur offrir un accueil approprié.

### Exemples de tâches

- Prescrire ou appliquer le traitement ou les soins médicaux ;
- Accompagner psychologiquement et/ou psychothérapeutiquement des individus ;
- Donner les soins de base (laver, nourrir...) ;
- Assurer un environnement sûr, hygiénique et calme pour des enfants et des adolescents ;
- Organiser des activités correspondant au groupe cible ;
- Accompagner des personnes en cas de problèmes pratiques et/ou administratifs, les informer et les réorienter ;
- Guider les élèves dans leurs études en leur prodiguant des conseils et des méthodes d'études.

En tant que **personne de confiance**

être à l'écoute des personnes et de leurs problèmes et leur apporter un appui et des conseils afin de les guider vers une solution.

#### **Exemples de tâches**

- Établir une relation de confiance avec les personnes accompagnées et leurs proches ;
- Prêter une oreille attentive aux personnes accompagnées et les aider ;
- Analyser les problèmes et chercher une solution avec le client ;
- Discuter des problèmes avec les personnes accompagnées et/ou avec leurs proches ;
- Contacter les parties concernées en toute discrétion et tâcher de les réunir ;
- Intervenir dans les situations conflictuelles et/ou les questions sensibles.

En tant que **personne de contact**

informer et/ou conseiller les parties concernées et répondre aux questions des personnes accompagnées et de leurs proches afin de leur fournir des informations complètes sur l'accompagnement.

#### **Exemples de tâches**

- Donner des informations aux personnes concernées sur l'objectif et la méthode du traitement ou de l'accompagnement ;
- Répondre aux questions concrètes concernant la méthode de travail, le timing, le suivi... ;
- Contacter les personnes concernées et prendre rendez-vous ;
- Transmettre des informations ou des rapports ou demander des informations à des instances officielles ;
- Participer à des réunions de concertation, d'information, de conciliation... ;
- Transmettre des informations aux différentes parties concernées.

En tant que **gestionnaire de données et/ou de documentation**

assurer le suivi administratif de l'accompagnement et classer l'information afin de disposer de l'historique complet pour chaque personne.

#### **Exemples de tâches**

- Enregistrer les observations ou les résultats de tests ;
- Tenir à jour les données sur l'accompagnement ;
- Tenir à jour les documents et formulaires prescrits par la loi ;
- Constituer et classer des dossiers suivant les principes de la classification ;
- Traiter administrativement les résultats des tests et les rapports psychologiques ;
- Rédiger des rapports concernant les résultats des différents tests effectués et les observations informelles.

En tant que **gestionnaire de connaissances**

développer ses connaissances et les utiliser dans les méthodes d'accompagnement afin d'accroître sa crédibilité et son efficacité lors de l'accompagnement.

### **Exemples de tâches**

- Participer à des groupes de travail, sessions d'information, formations, réunions de réseau...
- Discuter avec les collègues sur l'accompagnement et assurer la circulation des informations ;
- Consulter la littérature spécialisée ;
- Transmettre les connaissances acquises aux collaborateurs et aux personnes concernées ;
- Participer à des projets dans son domaine ;
- Accompagner et soutenir des dispensateurs de soins en formation pendant leurs stages ;
- Organiser des sessions de formation thématiques.

En tant qu'**intervenant** (facultatif)

apporter de l'aide physique, psychique ou sociale dans des situations imprévues (éventuellement de crise) afin de stabiliser la situation.

### **Exemples de tâches**

- Traiter des cas médicaux urgents ;
- Intervenir en cas de situations conflictuelles ;
- Donner les premiers soins en cas d'accidents ;
- Offrir un premier accompagnement en cas de situations d'urgence psychique ou sociale ;
- S'occuper de personnes lors de situations personnelles de crise.

# Critères distinctifs

	C	B	A1	A2
Connaissances	Pour l'accompagnement, des connaissances de différentes procédures, méthodes et techniques dans un (sous-) domaine de connaissances et des notions de certains risques liés aux domaines apparentés, sont requises.	Pour l'accompagnement, une spécialisation* et des connaissances des risques liés aux domaines apparentés sont requises.	Pour l'accompagnement, une première expertise* et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.	Pour l'accompagnement, une expertise* confirmée et des connaissances de base de domaines apparentés sont requises.
Observation	Observer l'état ou la situation des personnes dans son propre domaine et se forger une opinion personnelle.	Observer et évaluer l'état ou la situation des personnes dans son propre domaine et formuler une conclusion provisoire.	Examiner et évaluer l'état ou la situation des personnes dans sa globalité et formuler une conclusion ou un diagnostic.	Examiner et évaluer l'état ou la situation des personnes dans sa globalité et formuler une conclusion ou un diagnostic.
Accompagnement	Exécuter le traitement ou l'accompagnement prescrit conformément au code de déontologie et suivant les procédures ou règles.	Concrétiser le traitement prescrit et/ou choisir entre différentes mesures d'accompagnement, conformément au code de déontologie et suivant les procédures ou règles.	Prescrire un traitement ou décider des mesures d'accompagnement conformément au code de déontologie.	Prescrire un traitement ou décider des mesures d'accompagnement conformément au code de déontologie.
Amélioration	Proposer des améliorations concrètes aux techniques et méthodes utilisées.	Proposer des améliorations concrètes aux techniques et méthodes utilisées.	Améliorer de façon continue les procédures, techniques et méthodes d'accompagnement.	Améliorer et développer de façon continue les procédures, techniques et méthodes d'accompagnement.
Situation imprévues	Intervenir dans des situations imprévues (éventuellement de crise) sur base d'un processus décisionnel clairement défini.	Intervenir dans des situations imprévues (éventuellement de crise) en choisissant parmi des solutions alternatives.	Intervenir dans des situations imprévues (éventuellement de crise) en décidant des actions à entreprendre.	Intervenir dans des situations imprévues (éventuellement de crise) en décidant des actions à entreprendre.
Contacts	Situer les questions des clients dans leur contexte, donner des conseils objectifs et répondre à leurs questions concrètes.	Situer les questions des clients dans leur contexte, donner des conseils objectifs et adaptés et expliquer les choix en matière d'accompagnement.	Établir une relation de confiance avec les clients et les conseiller sur les différents aspects de l'accompagnement sur la base de sa propre crédibilité et expertise.	Établir une relation de confiance avec les clients et les conseiller sur les différents aspects de l'accompagnement sur la base de sa propre crédibilité et expertise.
Conseil				Conseiller l'organisation sur le domaine d'accompagnement et contribuer à l'optimisation des politiques.

## \* Définition

spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers l'application pratique; ex : soins infirmiers, puériculture, travail social, tutorat, accompagnement de détenus, diététique...

expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine; ex : psychologie, kinésithérapie, bien-être au travail, pédagogie...

# Profils de compétences comportementale

## RÉFLÉCHIR ET CRÉER

## ÉCHANGER ET COLLABORER

## AGIR ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS

## SE CONNAÎTRE ET PROGRESSER

✦ Penser de manière critique		✦ Communiquer		✦ Être orienté solutions		✦ Se connaître	
<b>niveau 1</b> Traiter des informations simples et les synthétiser	<b>C</b>	<b>niveau 1</b> Échanger des informations et dialoguer		<b>niveau 1</b> Trouver des solutions et proposer des améliorations	<b>C</b> <b>B</b>	<b>niveau 1</b> Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	
<b>niveau 2</b> Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion	<b>B</b> <b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Partager des opinions et adapter sa communication	<b>C</b> <b>B</b> <b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	<b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	<b>C</b> <b>B</b> <b>A1</b> <b>A2</b>
<b>niveau 3</b> Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques		<b>niveau 3</b> Convaincre et négocier		<b>niveau 3</b> Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards			
		<b>niveau 4</b> Représenter l'organisation et encourager la communication					
Penser de manière créative		Collaborer		Être orienté résultats		Se développer	
<b>niveau 1</b> Faire preuve de curiosité et proposer des nouvelles façons de faire	<b>C</b> <b>B</b> <b>A1</b>	<b>niveau 1</b> Collaborer activement	<b>C</b> <b>B</b>	<b>niveau 1</b> Entreprendre et planifier des actions	<b>C</b> <b>B</b>	<b>niveau 1</b> Se former et mettre en pratique son apprentissage	<b>C</b> <b>B</b>
<b>niveau 2</b> Suivre les tendances et expérimenter des nouvelles méthodes de travail	<b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Encourager la collaboration	<b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Prendre des décisions et définir les priorités	<b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 2</b> Chercher à se développer et actualiser ses compétences	<b>A1</b> <b>A2</b>
<b>niveau 3</b> Promouvoir une culture organisationnelle créative et favoriser les innovations stratégiques		<b>niveau 3</b> Développer la collaboration transversale		<b>niveau 3</b> Déterminer et coordonner les activités		<b>niveau 3</b> Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	
		<b>niveau 4</b> Créer un environnement collaboratif		<b>niveau 4</b> Saisir les opportunités et piloter les activités			
Développer une vision		Guider		✦ Être orienté clients		Faire preuve d'agilité	
<b>niveau 1</b> Comprendre et contribuer à la vision et aux valeurs de l'organisation	<b>B</b> <b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 1</b> Mobiliser votre équipe et favoriser le changement	<b>A1*</b> <b>A2*</b>	<b>niveau 1</b> Soutenir les clients		<b>niveau 1</b> S'adapter au changement	<b>C</b> <b>B</b>
<b>niveau 2</b> Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation		<b>niveau 2</b> Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement		<b>niveau 2</b> Accompagner les clients	<b>C</b> <b>B</b>	<b>niveau 2</b> Participer au changement	<b>A1</b> <b>A2</b>
<b>niveau 3</b> Définir et incarner la vision et les valeurs de l'organisation		<b>niveau 3</b> Fédérer vos équipes et accompagner le changement		<b>niveau 3</b> Développer une relation durable avec les clients	<b>A1</b> <b>A2</b>	<b>niveau 3</b> Stimuler et mettre en oeuvre le changement	
		<b>niveau 4</b> Engager vos équipes et conduire le changement dans l'organisation		<b>niveau 4</b> Placer les clients au centre de votre département ou votre organisation			

✦ : Compétences distinctives \* : Uniquement si rôle de dirigeant limité