

SAVOIRS ASSOCIÉS

SAVOIRS ASSOCIÉS COMMUNS AUX DEUX SECTEURS D'ACTIVÉS

- S.1 – Hygiène professionnelle
- S.2 – Sciences de l'alimentation
- S.3 – Produits et matériaux communs
- S.4 – Organisation du travail
- S.5 – Communication professionnelle
- S.6 – Qualité des services

SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU DOMICILE FAMILIAL

- S7. F – Connaissance des milieux d'activités (domicile privé des personnes)
- S8. F – Technologies du logement

SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AUX STRUCTURES COLLECTIVES

- S7. C - Connaissance des milieux d'activités (structures collectives)
- S8. C – Technologies des locaux en structures collectives

S. 1 – HYGIÈNE PROFESSIONNELLE

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>1. 1 LES BIOCONTAMINATIONS DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES AU DOMICILE DES PERSONNES ET EN MILIEU COLLECTIF</p> <p>1. 1 - 1 Nature et origine des biocontaminations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - flore des aliments - flore des surfaces, de l'air, de l'eau - flore humaine - flore animale et végétale <p>1. 1 - 2 Biocontaminations des secteurs professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - milieu familial - secteurs hospitaliers : infections nosocomiales - secteurs alimentaires - secteurs de traitement du linge... <p>1. 1 - 3 Diversité des micro-organismes dans les milieux professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - importance numérique - principaux groupes de micro-organismes 	<p>Indication des principales flores et de leurs caractéristiques (flore pathogène, flore saprophyte, flore opportuniste, flore de contamination fécale, flore résidente, flore accidentelle)</p> <p>Définition d'une zone à risques</p> <p>Pour des activités professionnelles données dans les divers secteurs d'emplois, identification des risques et des modes de contamination et de leurs origines</p> <p>A partir de résultats d'analyses microbiologiques données (eau , aliments, surfaces et matériaux, peau...), repérage de l'importance numérique de la flore</p> <p>Présentation des caractéristiques morphologiques et structurales des champignons, bactéries et virus</p> <p>Définition des termes : bactéricide, virucide et fongicide</p>	U1 U2
		<p>1. 2 DÉVELOPPEMENT ET CROISSANCE DES MICRO-ORGANISMES</p> <p>1. 2 - 1 Conditions de vie des micro-organismes</p> <ul style="list-style-type: none"> - milieux nutritifs - présence ou absence d'oxygène (type respiratoire : aérobic strict, anaérobic strict, aéro-anaérobic) <p>1. 2 - 2 Croissance et multiplication des micro-organismes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - facteurs de croissance et courbe de croissance - humidité - facteur de transformation
<p>1. 2 - 3 Sporulation</p>	<p>Indication des facteurs influençant le développement microbien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lors d'activités liées à l'alimentation (nature du substrat, charge initiale, température, pH, temps, manipulations ...) - lors d'utilisation des locaux, des matériels, du linge (charge microbienne, nature des souillures, humidité, atmosphère confinée ...). <p>Pour un mode de conservation donné (réfrigération, appertisation, sous vide, déshydratation), repérage des facteurs limitant le développement microbien et justification des conditions et des durées de stockage en milieu familial et en milieu collectif</p> <p>Énoncé des conséquences du temps de génération bactérienne sur la pratique professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lors d'activités liées à l'alimentation (décongélation, refroidissement rapide, maintien en température ...) - en hygiène corporelle (lavage des mains...) <p>Énoncé des conditions susceptibles de déclencher la sporulation ou de réactiver les spores</p> <p>Définition de sporulation</p>	

Certificat d'aptitude professionnelle assistant(e) technique en milieu familial et collectif

<p>1. 3 - POUVOIR PATHOGÈNE DES MICRO-ORGANISMES</p> <p>1. 3 - 1 Facteurs du pouvoir pathogène :</p> <ul style="list-style-type: none"> - virulence liée aux germes, liée à l'hôte (porteur sain) - toxines : caractéristiques et exemples <p>1. 3 - 2 Toxi-infections et maladies infectieuses alimentaires</p> <p>1. 3 - 3 Critères microbiologiques réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - germes tolérés, germes interdits - charge microbienne tolérée selon la nature des aliments 	<p>Indication des trois composantes du pouvoir pathogène d'un germe (pouvoir invasif, pouvoir toxique, résistance de l'organisme hôte) et des conséquences pathologiques : maladies infectieuses, intoxications, faible résistance des personnes à immunité réduite... .</p> <p>Indication de l'origine du pouvoir pathogène d'un virus (parasitisme cellulaire et multiplication dans la cellule hôte)</p> <p>Indication du comportement à la chaleur des toxines et justification des pratiques professionnelles en matière de transformation ou de conservation des aliments</p> <p>Définition du porteur sain et indication des conséquences sur la transmission du germe</p> <p>Énoncé des caractéristiques des TIAC et des maladies infectieuses alimentaires (symptômes délais d'apparition)</p> <p>Indication des aliments sensibles et justification de leurs conditions de conservation ou d'utilisation en milieu familial et en milieu collectif</p> <p>Justification du devenir des restes de repas et des restes de préparations culinaires</p> <p>Justification du prélèvement des plats témoins en milieu collectif, de la durée et des modalités de leur conservation</p> <p>A partir de textes réglementaires, de consignes, de protocoles..., justification des pratiques d'hygiène et de décontamination à respecter pour des opérations déterminées</p>	<p>U1 U2</p>
<p>1. 4 - PRÉVENTION ET TRAITEMENT DES BIOCONTAMINATIONS ; MESURES RÉGLEMENTAIRES</p>		<p>U1 U2</p>
<p>1. 4 - 1 Les agents anti-microbiens</p> <p>1.4-1-1 Agents physiques utilisés pour réduire le risque microbien</p> <p>1.4-1-2 Agents chimiques et biochimiques (désinfectants et antiseptiques)</p> <p>1.4-1-3 Résistance des micro-organismes aux agents antimicrobiens</p>	<p>Illustration par des applications professionnelles de l'action d'agents physiques sur le développement des micro-organismes (action de la température, de la pression, des radiations..)</p> <p>Définition de l'asepsie et de l'antisepsie et illustration par des exemples</p> <p>Distinction entre désinfectant et antiseptique</p> <p>Indication de la notion de seuil d'efficacité d'un agent antimicrobien et mise en relation avec le dosage, le temps de contact nécessaire et la rémanence</p> <p>Sélection d'un produit d'entretien en fonction de son spectre d'activité pour des utilisations précisées (contact alimentaire, locaux sanitaires ...)</p> <p>Justification de la nécessité de diversifier les produits d'entretien pour un usage donné, ou de modifier leur dosage</p>	

<p>1. 4 – 2 Hygiène personnelle et professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - hygiène corporelle - tenue professionnelle <p>1. 4 - 3 Hygiène des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - décontamination, désinfection, bionettoyage - nettoyage des locaux de production, de distribution, de stockage (denrées, déchets) - nettoyage des locaux sanitaires - nettoyage des locaux lieux de vie (chambre, circulation...) - nettoyage des secteurs spécifiques <p>1. 4 – 4 Hygiène du linge</p> <ul style="list-style-type: none"> - décontamination, désinfection, stérilisation <p>1. 4 - 5 Hygiène des denrées et des préparations culinaires - Analyse des risques et maîtrise des points critiques (HACCP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - décontamination des végétaux - traitements thermiques : stérilisation - pasteurisation – cuissons - conservation : réfrigération, surgélation, congélation et décongélation - refroidissement rapide et remise en température - conditionnement et déconditionnement des préparations élaborées à l'avance : sous atmosphère normale, modifiée, sous vide - <p>1. 4 - 6 Hygiène des circuits : produits alimentaires, repas, vaisselle, linge, déchets, personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - principes d'organisation des circuits dans les locaux : <ul style="list-style-type: none"> • marche en avant • circuit propre/ sale • personnes (professionnels et usagers) - mesures de prévention (protections, températures...) 	<p>Définition de l'hygiène</p> <p>Indication et justification des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée)</p> <p>Justification de l'effet des savons, des détergents et des antiseptiques sur la flore résiduelle et sur la flore transitoire</p> <p>Description et justification de la tenue professionnelle pour des activités données dans des secteurs différents (tri du linge, manipulation de denrées, entretien des locaux...)</p> <p>Définition de la décontamination, de la désinfection, du bionettoyage et illustration par des exemples empruntés aux milieux professionnels (domicile et collectivité)</p> <p>Justification des étapes de plans de nettoyage, de bionettoyage et de fréquences des opérations selon le secteur d'activité (familial ou collectif)</p> <p>Indication des agents physiques et chimiques utilisés pour décontaminer, désinfecter, stériliser le linge</p> <p>Justification des précautions à prendre avant, pendant et après les traitements du linge</p> <p>Indication de l'effet des traitements subis par les denrées et les préparations alimentaires sur la flore microbienne</p> <p>Justification des mesures réglementaires données relative au refroidissement rapide, au maintien en température, à la remise en température, à la conservation sous vide</p> <p>Identification dans une procédure donnée, des points à risques (points critiques) et mise en relation avec les mesures préventives appliquées</p> <p>A partir d'un plan donné, repérage des circuits et justification de leur principe</p> <p>A partir de situations professionnelles, analyse des risques de biocontaminations lors des circulations et mise en relation avec les solutions préconisées et les mesures réglementaires données</p>	
--	---	--

<p>2. 2 – QUALITÉ ALIMENTAIRE</p> <p>2. 2 – 1 Qualité organoleptique des aliments et des préparations culinaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - rôle des organes des sens dans l'acte alimentaire - propriétés organoleptiques des aliments : couleur, saveur, flaveur, texture - influence des couleurs, du volume, de la texture, de la présentation sur l'appétence et sur le choix du client - influence des modes de conservation, de maintien et de remise en température sur les qualités organoleptiques des aliments et des préparations. <p>2. 2 – 2 Qualité nutritionnelle et importance des constituants alimentaires dans les apports nécessaires à l'organisme humain</p> <p>2. 2 – 3 Qualité sanitaire des aliments et des préparations culinaires</p> <p>2. 2 – 3 – 1 Risques toxicologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toxicité d'origine endogène et toxicité d'origine exogène • mesures et précautions relatives à l'usage : <ul style="list-style-type: none"> - des additifs et auxiliaires de fabrication - des matériaux de conditionnement - des produits d'entretien - des produits de lutte contre les animaux nuisibles... <p>2. 2 – 3 – 2 Risques parasitologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • principaux parasites (douve, ténia, protozoaires) et aliments vecteurs • principe de transmission des parasites • prévention des parasitoses <p>2. 2 – 3 – 3 Risques microbiologiques (cf : hygiène professionnelle)</p> <ul style="list-style-type: none"> • développement microbien dans les denrées et les préparations culinaires • mesures préventives <p>2. 2 - 4 Altérations des produits alimentaires et maintien de leurs qualités (nutritionnelle, organoleptique, sanitaire, marchande)</p> <ul style="list-style-type: none"> • altérations des produits d'origine animale • altérations des produits d'origine végétale • principes des méthodes de conservation 	<p>Mise en relation des organes des sens et de la perception sensorielle des qualités organoleptiques des aliments et des préparations culinaires</p> <p>Illustrations par des exemples, de l'influence de différents facteurs (température, texture, état physiologique, état pathologique) sur la perception sensorielle</p> <p>Pour une préparation donnée, indication des critères de qualité organoleptique optimale conformes aux attentes de l'utilisateur</p> <p>Indication des rôles majeurs des constituants alimentaires (protides, lipides, glucides, éléments minéraux, oligo-éléments, eau et vitamines) nécessaires au fonctionnement de l'organisme</p> <p>Justification des pratiques professionnelles en fonction des risques de contamination des aliments (choix des matériaux de conditionnement, protocole d'entretien des surfaces...)</p> <p>Indication des précautions à prendre en matière d'entreposage des produits alimentaires et des produits non alimentaires</p> <p>Indication des principaux parasites, des aliments vecteurs et mise en relation avec les précautions à prendre au cours des opérations culinaires pour éviter la transmission des parasites</p> <p>Indication des conséquences du développement microbien sur les denrées et les préparations</p> <p>Justification des mesures visant à contrôler les conditions de développement</p> <p>Indication des altérations courantes des produits d'origine animale et d'origine végétale</p> <p>Mise en relation de la définition des produits (denrées périssables, produits frais, appertisés, surgelés, congelés, déshydratés, cuits et conditionnés sous vide, conditionnés puis cuits sous vide, végétaux prêts à l'emploi...) et de leur mode de conservation et d'utilisation en milieu familial et en milieu collectif</p> <p>Justification des mesures à adopter en présence d'un aliment altéré</p>	<p align="center">U1 U2</p>
---	---	------------------------------------

2. 3 ALIMENTATION ET COMPORTEMENT		U1 U2
<p>2. 3 – 1 Rites, comportements alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - fonction sociale des repas ; conditions optimales de prise des repas : ambiance, durée.... - évolution des modes alimentaires, des produits de l'agro-alimentaire et incidences pratiques, économiques ... - influence des cultures et des religions sur la composition des repas, sur les modalités de consommation ... - comportements induisant certains déséquilibres à long terme <p>2. 3 - 2 Principes de l'équilibre nutritionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - quantitatif (dans la durée) - qualitatif (équivalences alimentaires) <p>2. 3 – 3 Organisation d'une journée alimentaire pour les jeunes en période de croissance, les adultes, les personnes âgées, les personnes à exigences nutritionnelles particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> - répartition des prises alimentaires - structure des repas, équilibre journalier et hebdomadaire - menus - alimentation à exigence particulière <p>2. 3 – 4 Distribution des repas et des collations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribution immédiate - distribution différée dans le temps et/ou dans l'espace (liaison chaude, liaison froide) 	<p>Repérage des indicateurs d'évolution de la demande sociale relative aux repas : durée consacrée, structure du repas, recherche d'aliment-service, d'aliment /santé-forme ...</p> <p>Indication des principaux déséquilibres quantitatifs et qualitatifs et de leurs effets à long terme sur la santé des personnes</p> <p>Indication des principes pour maintenir l'équilibre nutritionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - importance relative des apports recommandés journaliers en protides, lipides, glucides - structure alimentaire stable : rythme des prises alimentaires ... - diversification de l'alimentation <p>Comparaison (à partir d'éléments donnés) des caractéristiques nutritionnelles d'aliments équivalents au niveau énergétique, protidique, calcique et mise en évidence de l'intérêt des substitutions</p> <p>Pour une structure donnée de repas, de journée ou de semaine alimentaire, proposition de menus ou de compléments de menus et contrôle de l'équilibre qualitatif par vérification des groupes d'aliments.</p> <p>Définition des termes : hyposodé, hypoénergétique, alimentation enrichie</p> <p>Identification des principes de chaque type de distribution</p> <p>Énoncé des incidences des modes de distribution alimentaire sur l'activité du professionnel dans le respect des contraintes réglementaires</p>	

S. 3 PRODUITS ET MATÉRIAUX COMMUNS AUX DEUX SECTEURS

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>3. 1 - LES MATÉRIAUX À ENTRETENIR</p> <p>3. 1 – 1 Les articles textiles</p> <p>3. 1 – 2 Les matériaux de surfaces murales 3. 1 – 3 Les matériaux de sols 3. 1 – 4 Les matériaux de surfaces de travail 3. 1 – 5 Les matériaux de mobilier 3. 1 – 6 Les surfaces vitrées</p>	<p>Identification des textiles à entretenir et mise en relation avec leurs propriétés d'usage Lecture du code d'entretien d'articles textiles et justification de l'ensemble des opérations d'entretien à mettre en œuvre</p> <p>Identification des matériaux à entretenir et mise en relation avec leurs propriétés d'usage et les méthodes d'entretien (type de produits, matériels, techniques, procédures ...)</p>	<p>U1 U2</p>
<p>3. 2 – LES PRODUITS D'ENTRETIEN DES MATÉRIAUX</p> <p>3. 2 – 1 Types de produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • détergents • désinfectants • dégraissants • détartrants • décapants • abrasifs • dépoussiérants • produits spécifiques pour le linge et les articles textiles (détachage courant, lavage) • produits spécifiques pour la vaisselle • produits d'entretien des articles de maroquinerie • les produits anti-parasites <p>3. 2 - 2 Rangement des produits d'entretien</p>	<p>Présentation de la fonction d'usage des types de produits et du principe d'action</p> <p>Comparaison des produits à usage ménager et des produits à usage professionnel (formes commerciales, rapport coût/ utilisation, usages spécifiques : conformité pour usage alimentaire...)</p> <p>A partir d'étiquettes, identification du type de produit, des utilisations possibles, de la biodégradabilité, des précautions à prendre pour son utilisation, son stockage... Calculs simples de reconstitution de produit</p> <p>Indication des principes de rangement des produits d'entretien (par famille ou mode d'action, en fonction du risque, de la date de péremption ...)</p>	<p>U1 U2</p>

S 4 – ORGANISATION DU TRAVAIL

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>4. 1 ORGANISATION DES SYSTÈMES DE TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • travail en autonomie (au domicile) • travail en groupe autonome • travail en équipe homogène 	<p>Identification de situations de travail en autonomie, en groupe autonome, en équipe homogène et indication des rôles de chaque intervenant, des avantages et des limites de chaque organisation</p>	U1 U2
<p>4. 2 ÉLÉMENTS CONTRACTUELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • cahier des charges (clauses techniques, clauses particulières ...) • contrat de travail, contrat tacite ... 	<p>Identification dans les documents contractuels ou dans les contrats tacites, des éléments d'organisation du travail (repérage des moyens à mettre en œuvre, indication des résultats à obtenir...)</p>	U1 U2
<p>4. 3 ANALYSE DES ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature des tâches composant les activités : <ul style="list-style-type: none"> ° de production technique (préparation de tout ou partie d'un repas, entretien du cadre de vie) ° de service : accueil, information ... - État des lieux des ressources et des contraintes - Compétences professionnelles requises (savoir-faire), organisation d'équipe de travail (répartition des tâches ...) - Impact des activités sur les personnes, sur l'environnement immédiat - Coût des activités exercées 	<p>A partir de consignes, d'ordre de travail à réaliser dans un contexte donné (travail seul ou en équipe ... ; à domicile ou en structures ... ; monoactivités ou pluriactivités ...), mise en œuvre de la démarche d'analyse avec identification :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des différentes activités et tâches à réaliser • de la configuration des lieux, des ressources, des contraintes, des risques ... • du rôle de chaque professionnel en fonction de leur qualification (éventuellement) • des moyens à mettre en œuvre (matériels, produits, techniques ...) • des éléments du coût des activités 	U1 U2
<p>4. 4 ORGANISATION DES ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation dans l'espace (postes de travail) - Planification des activités 	<p>A partir de consignes, d'ordre de travail à réaliser dans un contexte donné de contraintes et de ressources (à domicile, en structures) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • repérage et description des postes de travail • planification des activités (plan de travail monoactivité, plan de travail pluriactivités) • identification des circuits et des circulations à respecter en les justifiant par rapport à la productivité, à l'hygiène, à la sécurité... . <p>Analyse d'un planning de travail individuel, d'un planning d'équipe, d'un ordre de travail (fiche de travail...)</p>	U1 U2

<p>4. 5 SÉCURITÉ DANS LES ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> - risque électrique Cf VSP - risque biologique Cf VSP - sécurité liée à la mise en œuvre de produits d'entretien (intoxications chimiques...) - sécurité liée à la mise en œuvre des matériels (coupure, brûlures...) - sécurité liée aux activités : déplacements, travail en hauteur... 	<p>Cf VSP</p> <p><i>Cf Vie sociale et professionnelle</i></p> <p>Indication des risques existants dans un local ou un logement en fonction de son aménagement, de l'âge et de l'autonomie des personnes, des activités réalisées, des dysfonctionnements matériels ...</p> <p>Énoncé des règles de sécurité à respecter lors de l'utilisation des produits d'entretien et des appareils et au cours des opérations de nettoyage et de maintien en état des locaux</p> <p>Énoncé des mesures spécifiques pour la prévention des accidents domestiques</p>	<p>U1 U2</p>
--	---	---------------------

S 5 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Cf Français

CONNAISSANCES	INDICATEURS D'ÉVALUATION	Unités
<p>5. 1 PRINCIPES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schémas du processus de communication • Attitudes et techniques favorisant la communication (écoute active, reformulation, questionnement) 	<p>Identification pour des situations professionnelles données :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du message (nature des informations..) • de l'émetteur et du destinataire • du canal 	U1 U2
<p>5. 2 LES SUPPORTS ET LES OUTILS DE LA COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'oral (explicite et implicite) • les écrits : consignes, documents formalisés (notes, fiches de services, documents de liaison, compte-rendu ...) • les technologies de la communication : téléphone, fax, internet ...) 	<p>Dans des situations professionnelles données, de contextes différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse de l'utilisation des moyens, des supports, des outils de communication mis en œuvre - analyse des messages transmis et des messages reçus <p>Indication des usages des supports et outils de communication (avantages et limites) Préparation d'une situation d'accueil, d'entretien, d'un appel téléphonique</p>	U1 U2
<p>5. 3 ANALYSE DES ATTITUDES ET DES COMPORTEMENTS DU PROFESSIONNEL DANS SES RELATIONS INTERPERSONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obstacles à la communication dans les relations interpersonnelles (obstacles techniques, culturels, affectifs ...) • Attitudes d'accueil, de prise de contact, de prise de congé • Présentation physique et attitudes corporelles (communication non verbale) • Expression verbale 	<p>Repérage, à partir de situations professionnelles, des éléments qui fondent les relations interpersonnelles (conditions optimales, obstacles ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • informations échangées • niveau de langage utilisé • attitudes et comportements 	U1 U2
<p>5. 4 RÈGLES DE SAVOIR-VIVRE ET DE SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS : politesse, discrétion, respect, courtoisie, image de marque</p>	<p>Positionnement du professionnel dans le respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du mode de vie, de la culture ... des familles, des usagers ... • de l'image de marque du service, de la structure employeur <p>Énoncé des règles de savoir-vivre et de savoir être professionnels</p>	U1 U2

S 6 – QUALITÉ DE SERVICES EN MILIEU FAMILIAL ET EN MILIEU COLLECTIF

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>6. 1 CONCEPT DE QUALITÉ, CONCEPT DE SERVICES (ACCUEIL ...) ET DE PRESTATIONS TECHNIQUES</p>	<p>Identification (pour des situations professionnelles empruntées au domicile familial et au milieu collectif) de la qualité attendue par l'employeur, par l'utilisateur, par l'opérateur</p>	U1 U2
<p>6. 2 DÉMARCHE DE QUALITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> - culture du service apporté - politique de qualité des structures employeur ; assurance qualité ; charte de qualité - certification, normes AFNOR services aux personnes ..., labels - accréditation en milieu hospitalier - démarches d'analyses des risques et de maîtrise des points critiques (HACCP) dans les activités professionnelles 	<p>Identification des éléments qui caractérisent une démarche qualité (référentiel de qualité) dans les services techniques des structures d'emploi (public/privé ; employeurs prestataires, mandataires...)</p> <p>Identification des obligations de qualité auxquelles est soumis l'opérateur dans le cadre de ses activités</p> <p>Repérage de la démarche d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques dans les activités professionnelles</p>	U1 U2
<p>6. 3 MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES RÉALISÉS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicateurs de la qualité : <ul style="list-style-type: none"> • temps/performance • conformité des procédures • résultat attendu - outils de mesure : <ul style="list-style-type: none"> • contrôles et autocontrôles • questionnaire de satisfaction • diagrammes 	<p>Énoncé des indicateurs de qualité pour des activités conduites</p> <p>Indication pour des activités données relevant du professionnel des contrôles de qualité à mettre en œuvre en cours et en fin d'activité</p>	U1 U2
<p>6. 4 AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> - image de marque de qualité - rôle des opérateurs dans l'amélioration 	<p>Proposition de solutions de remédiation dans le cadre de l'activité de l'opérateur pour améliorer la qualité des productions et des services</p>	U1 U2

S 7 – CONNAISSANCE DES MILIEUX D'ACTIVITÉS

F : familial - C : collectif

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
S7. F – DOMICILE PRIVE DES PERSONNES		
<p>7. F – 1 EMPLOYEURS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - employeurs particuliers - organismes prestataires d'emplois familiaux - organismes mandataires 	<p>Différenciation entre les divers types d'employeurs et les usagers du service</p> <p>Identification des interlocuteurs d'un service prestataire, d'un service mandataire</p> <p>Repérage pour des situations professionnelles données, des relations hiérarchiques et des relations fonctionnelles</p>	U1
<p>7. F – 2 POSITION DU SALARIE DANS L'EMPLOI FAMILIAL</p>	<p>Identification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des activités de l'employé - des limites de compétences avec les autres intervenants au domicile (aide à domicile, aide-soignante, assistante maternelle, infirmière ..) - de son niveau de responsabilité et de sa marge d'autonomie - du cadre déontologique de l'activité. <p>Repérage de la diversité des situations d'emplois et des possibilités de gestion des journées de travail (multi employeurs)</p>	U1
<p>7. F – 3 CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS DES EMPLOIS FAMILIAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> • les personnes • le mode de vie, les habitudes, • les cultures familiales ... 	<p>Identification des besoins de services des employeurs/usagers en fonction de leurs caractéristiques (âge, composition et organisation familiale, autonomie des personnes...)</p> <p>Identification des éléments caractérisant le mode de vie, les habitudes, la culture d'une famille ou des personnes, ayant un impact sur l'activité du professionnel (dans l'organisation de son travail, dans la nature des activités demandées, dans le résultat attendu...)</p>	U1
<p>7. F – 4 GESTION FAMILIALE</p> <p>7. F – 4 – 1 Budget familial</p> <ul style="list-style-type: none"> • place des postes alimentation, entretien de la maison ... dans le budget familial • tenue de comptes <p>7. F – 4 – 2 Achats et prestations de service</p> <ul style="list-style-type: none"> • approvisionnement : lieux, rythmes en fonction des produits • rangement rationnel et gestion des stocks en produits alimentaires et non alimentaires ; • prestations de services (pressing, laveries... ; cordonneries, livraisons, dépannages...) 	<p>A partir de situations professionnelles données,</p> <ul style="list-style-type: none"> • repérage des éléments qui conditionnent les approvisionnements d'un ménage (structure du ménage, équipements, possibilités d'achats...) • détermination des approvisionnements en fonction d'un budget donné • enregistrement des comptes • justification du rythme des approvisionnements pour les produits périssables, pour les produits de réserve ...en fonction des lieux possibles • identification des services extérieurs au domicile et des prestations fournies 	U1
<p>7. F – 4 – 3 Documents de gestion familiale</p> <ul style="list-style-type: none"> - preuves de dépôt : récépissé, bordereau - preuves de paiement : tickets de caisse, factures... - contrats de garantie ... 	<p>Indication du rôle des documents de gestion familiale et de leur durée d'archivage (éventuellement)</p>	

S7. C – STRUCTURES COLLECTIVES		
<p>7. C – 1 CADRE DES EMPLOIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • en structures publiques : fonctions publiques (d'état, hospitalière, territoriale) • en structures privées : conventions collectives 	<p>Mise en relation du statut de la structure et du cadre de l'emploi Identification des emplois occupés et indication des limites de compétences avec d'autres professionnels de la structure</p>	U2
<p>7. C - 2 STRUCTURES PUBLIQUES ET PRIVÉES (publics, missions, services offerts...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • établissements à caractère éducatif (établissements scolaires avec ou sans hébergement) • établissements à caractère éducatif et social (avec ou sans hébergement) • établissements à caractère sanitaire (établissements et structures hospitalières, établissements d'enfants ...) • établissements à caractère médico-social • résidences d'accueil pour personnes âgées • administrations • 	<p>Identification des publics accueillis, de leurs besoins spécifiques, des services apportés par la structure en lien avec l'activité du professionnel Identification dans l'organisation de la structure collective, des services techniques (restauration, entretien du linge, des locaux) Repérage de l'organisation hiérarchique et de l'organisation fonctionnelle</p>	U2

<p>7 . C – 3 GESTION APPLIQUÉE</p> <p>7 . C – 3 - 1 Principes de gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nature des produits stockés : produits alimentaires, produits d'entretien, consommables ... • Constitution du stock et principe de rotation (stock d'alerte, stock de sécurité) • Outils de gestion : bon de commande, bon de livraison, fiches de stock ... <p>7 . C – 3 – 2 Activités déléguées à des entreprises prestataires extérieures nature des services apportés : traitement du linge, livraison des repas, traitement des nuisibles ...</p>	<p>Identification dans un service donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des produits en stock • de l'importance du stock (valeur qualitative et valeur quantitative) • de la rotation des stocks <p>Application des principes de rotation de stock (déclenchement d'une demande de produit, ordre de sortie de produits, réception et rangement)</p> <p>Distinction des éléments caractérisant les différents outils de gestion</p> <p>Valorisation d'une fiche de stock</p> <p>Identification des entreprises prestataires, des services apportés et des incidences sur le travail de l'opérateur (préparation, organisation, déroulement de ses activités ...)</p>	<p align="center">U2</p>
---	--	---------------------------------

S8. F - TECHNOLOGIES DU LOGEMENT FAMILIAL

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unité
<p>8 . F - 1 STRUCTURE DES LOGEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonctions des pièces et agencement du logement • aménagement : équipements, appareils, mobiliers 	<p>Analyse de l'agencement d'un logement pour repérer les divers secteurs d'intervention en fonction des activités à effectuer et de l'organisation du travail à mettre en place</p> <p>Repérage des aménagements répondant à la fonction des différentes pièces du logement</p>	U1
<p>8 . F - 2 HYGIÈNE ET CONFORT DU LOGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualité de l'air ; confort thermique ; aération, ventilation, chauffage • confort acoustique • confort visuel 	<p>Énoncé et définition des facteurs d'hygiène et de confort d'un logement (internes et externes) et indication des conséquences (santé des personnes, salubrité du logement)</p> <p>Énoncé des moyens mis en œuvre pour assurer l'hygiène et le confort du logement et mise en relation avec les activités du professionnel</p> <p>Identification des nuisances produites par les activités de la vie quotidienne et propositions de solutions visant à préserver la qualité de vie des personnes</p>	U1
<p>8 . F - 3 ÉQUIPEMENTS GÉNÉRAUX DU LOGEMENT</p> <p>8 . F – 3 - 1 Alimentation en électricité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • installation électrique d'un logement • compteurs ; tarifications ; coût de l'électricité 	<p>Indication de la fonction des différents éléments d'un circuit électrique</p> <p>Identification des différentes mentions d'une facture (abonnement, consommation, tarif, taxes...) et indication de leur signification</p> <p>Comparaison du coût de la consommation électrique d'un appareil ou d'un équipement dans des conditions optimales / non optimales et conséquences dans les activités du professionnel pour participer à une maîtrise de la consommation d'électricité</p>	U1

<p>8 . F- 3 - 2 Alimentation du logement en combustibles gazeux, liquides, solides</p> <ul style="list-style-type: none"> • principe de la production d'énergie thermique par les divers combustibles • utilisations • coûts de l'énergie 	<p>Énoncé du principe et des conditions optimales de la production d'énergie thermique par les combustibles</p> <p>Identification des différentes mentions d'une facture (abonnement, consommation, quantité livrée, tarif, taxes...) et indication de leur signification</p> <p>Comparaison de coûts d'énergie selon les combustibles et indication des moyens pouvant participer à une maîtrise de la consommation de combustibles dans la vie quotidienne</p>	
<p>8 . F- 3 - 3 Alimentation du logement en eau</p> <ul style="list-style-type: none"> • distribution de l'eau dans le logement • qualité de l'eau • consommation en eau ; coût de l'eau <p>8 . F – 3 - 4 Production d'eau chaude dans le logement Modes de production (individuelle ou collective) de l'eau chaude dans le logement</p> <p>8 . F – 3 - 5 Évacuation des eaux usées et des déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispositifs d'assainissement autonomes • dispositifs collectifs d'évacuation et de collecte • tri sélectif des déchets ménagers 	<p>Indications des caractéristiques de l'eau distribuée (critères de potabilité)</p> <p>Calcul, à partir d'éléments donnés, du besoin en eau pour une activité de la quotidienne, pour une personne, une famille ...</p> <p>Repérage à partir de documents, de la dureté de l'eau et conséquences pratiques sur l'utilisation des appareils ménagers et sur les activités du professionnel</p> <p>Identification des différentes mentions d'une facture (location compteur, consommation, tarif, taxes...) et indication de leur signification</p> <p>Indication des conséquences dans les activités du professionnel pour participer à une maîtrise de la consommation d'eau</p> <p>Énoncé du principe des modes de production d'eau chaude (accumulation et instantané)</p> <p>Mise en relation de la production d'eau chaude avec la consommation d'eau, d'électricité, de combustibles</p> <p>Indication des différents dispositifs et de leurs principes</p> <p>Indication des précautions à prendre pour maintenir le bon fonctionnement des dispositifs d'assainissement autonomes</p> <p>Indication du tri des déchets ménagers selon les prescriptions locales</p>	

<p>8 . F - 4 - TECHNOLOGIE DES APPAREILS MÉNAGERS</p> <p>8 . F – 4 - 1 Appareils de préparation des aliments : robots ménagers</p> <p>8 . F – 4 - 2 Appareils de conservation : réfrigérateur, congélateur, appareil mixte</p> <p>8 . F – 4 - 3 Appareils de cuisson : cuisinières, tables de cuisson, fours, ustensiles de cuisson : marmites sous pression...</p> <p>8 . F – 4 - 4 Appareils d'entretien de la vaisselle : lave-vaisselle</p> <p>8 . F – 4 - 5 Appareils de remise en état du linge et des vêtements : lave-linge, sèche-linge, fer à repasser</p> <p>8 . F – 4 - 6 Appareils électriques d'entretien des locaux : aspirateur</p>	<p><i>Indicateurs ci-dessous communs à tous les appareils ménagers</i></p> <p>Indication de la fonction globale des matériels</p> <p>Repérage, sur une fiche technique d'appareil, des consignes d'utilisation, de nettoyage, de maintien en état</p> <p>Indication et justification des conditions d'utilisations (choix des accessoires, réglage de puissance, du temps, de la température...)</p> <p>Indication et justification des opérations de maintien en état de fonctionnement (détartrage, dégivrage, vidange, changement de filtre ...)</p> <p>Indication et justification des opérations de nettoyage (fréquence, nature et quantité de produits, matériels, techniques)</p>	<p align="center">U1</p>
<p>8 . F - 5 TECHNOLOGIE DES PRODUITS D'ENTRETIEN A USAGE MÉNAGER</p> <p>8 . F – 5 - 1 Produits de décontamination et de désinfection des surfaces, des matériaux</p> <p>8 . F – 5 - 2 Produits de nettoyage et d'entretien des locaux, des équipements, des matériels</p> <p>8 . F – 5 - 3 Produits d'entretien du linge et des vêtements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • produits de lavage • produits de détachage courants 	<p>Cf : savoirs transversaux</p> <p>Indicateurs ci-dessous communs à tous les produits à usage ménager</p> <p>Indication et justification du choix des produits en fonction des souillures, du support, du mode d'action, du résultat attendu ...</p> <p>Justification des conditions d'emploi des produits (dosages, dilutions, durée d'action, mode d'emploi et précautions..)</p> <p>Indication des conditions de rangement des produits dangereux en milieu familial</p>	<p align="center">U1</p>

S8. C - TECHNOLOGIES DES LOCAUX EN STRUCTURES COLLECTIVES

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unité
<p>8. C - 1 STRUCTURE DES LOCAUX DE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • restauration : réserve, préparation et service • lieux de vie des résidents : salles de détente, salon de télévision, foyer ... • hébergement : chambres, unités d'internat • linge : réserve, traitement • soins : infirmerie, chambres de malades ... • administratifs : réception - accueil, bureaux , couloirs de circulation ... • techniques : locaux de stockage des produits, des déchets, des matériels d'entretien ... <p>- principes d'organisation des locaux selon leur fonction - caractéristiques des aménagement spécifiques : matériaux, équipements, appareils, mobiliers</p>	<p>Analyse de l'agencement d'un secteur professionnel pour repérer les diverses zones d'intervention en fonction des activités professionnelles à effectuer</p> <p>Repérage des aménagements répondant à la fonction des différentes zones et incidences sur les activités du professionnel : organisation du travail à mettre en place, transfert de matériels, choix des techniques ...</p>	U2
<p>8. C - 2 HYGIÈNE ET CONFORT DES LOCAUX EN STRUCTURES COLLECTIVES</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualité de l'air dans les locaux collectifs ; confort thermique ; aération, ventilation, climatisation • confort acoustique • confort visuel 	<p>Énoncé des nuisances et des pollutions d'un local administratif, des lieux de vie, d'un local spécialisé (restauration, hébergement, traitement du linge), d'un local technique ..., en fonction de sa finalité</p> <p>Énoncé des moyens mis en œuvre pour assurer l'hygiène et le confort des locaux en collectivités et incidences sur les activités du professionnel (techniques à mettre en œuvre, organisation du travail ...)</p>	U2
<p>8. C - 3 ÉVACUATION DES DÉCHETS EN STRUCTURES COLLECTIVES</p> <ul style="list-style-type: none"> • nature des déchets produits selon les secteurs d'activités du professionnel ; cas des déchets particuliers (hospitaliers...) • collecte, entreposage, évacuation des déchets ; aspects réglementaires et conséquences sur l'activité du professionnel 	<p>Identification des déchets produits selon les secteurs et indication de leur devenir dans la collectivité : modes de collecte, stockage, tri, évacuation</p> <p>Incidences sur l'activité du professionnel de la réglementation relative aux déchets produits en collectivités (sécurité des personnes et des biens)</p>	U2

<p>8 . C - 4 TECHNOLOGIE DES ÉQUIPEMENTS, DES APPAREILS DE COLLECTIVITÉS</p> <p>8 . C - 4 - 1 Appareils électriques de préparation des aliments</p> <p>8 . C - 4 - 2 Appareils producteurs de froid : chambres froides positives, chambres froides négatives, cellules de refroidissement rapide ...</p> <p>8 . C - 4 - 3 Appareils de cuisson : plans de cuisson, fours, cuiseurs vapeurs ...</p> <p>8 . C - 4 - 4 Appareils d'entretien de la vaisselle</p> <p>8 . C - 4 - 5 Appareils d'entretien du linge : lave-linge, sèche-linge, repasseuse...</p> <p>8 . C - 4 - 6 Appareils électriques d'entretien des locaux : aspirateurs, mono-brosses, autolaveuse</p>	<p>Indicateurs communs à tous les appareils</p> <p>Indication de la fonction globale des matériels</p> <p>Repérage, sur une fiche technique d'appareil, des consignes d'utilisation, de nettoyage, de maintien en état</p> <p>Indication et justification des conditions d'utilisations (choix des accessoires, réglage de puissance, du temps, de la température...)</p> <p>Indication et justification des opérations de maintien en état de fonctionnement (détartrage, dégivrage, vidange, changement de filtre ...)</p> <p>Indication et justification des opérations de nettoyage (fréquence, nature et quantité de produits, matériels, techniques)</p>	<p align="center">U2</p>
<p>8 . C - 5 - TECHNOLOGIE DES PRODUITS D'ENTRETIEN A USAGE COLLECTIF</p> <p>8 . C - 5 -1 Produits de décontamination et de désinfection des surfaces, des matériaux</p> <p>8 . C - 5 - 2 Produits de nettoyage et d'entretien des locaux, des équipements, des matériels</p> <p>8 . C - 5 - 3 Produits d'entretien du linge</p>	<p>Cf : savoirs transversaux</p> <p><i>Indicateurs ci-dessous communs à tous les produits à usage collectif</i></p> <p>Indication et justification du choix des produits en fonction des souillures, du support, du mode d'action, du résultat attendu ...</p> <p>Justification des conditions d'emploi des produits (dosages, dilutions, durée d'action, mode d'emploi et précautions..)</p> <p>Indication des conditions de rangement des produits dangereux</p>	<p align="center">U2</p>

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL

DE CERTIFICATION

UNITÉ U1 : SERVICES AUX FAMILLES

C	COMPÉTENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS							
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7 F	S8 F
C 11	Prendre les consignes de travail				X	X		X	
C 12	Dresser l'état des lieux du contexte de travail, des contraintes, des ressources, des risques liés aux activités	X		X	X			X	X
C 13	Apprécier l'autonomie, l'initiative dans le travail et l'incidence de la présence de l'utilisateur, de la famille ... ou d'autres professionnels.				X	X		X	
C 21	Élaborer le plan de travail	X			X			X	X
C 24	Gérer les activités déléguées à d'autres prestataires				X				
C 41 F	Mettre en œuvre les techniques de conservation en milieu familial	X	X	X	X		X	X	X
C 42 F	Préparer tout ou partie d'un repas, d'une collation en milieu familial	X	X	X	X		X	X	X
C 43 F	Servir tout ou partie d'un repas, d'une collation en milieu familial	X	X	X	X		X	X	X
C 44 F	Entretenir le logement et les espaces de vie privée	X		X	X		X	X	X
C 45 F	Entretenir le linge, les vêtements personnels et les accessoires vestimentaires en milieu familial	X		X	X		X	X	X
C 51	Établir des relations interpersonnelles avec les usagers, avec les autres professionnels dans le respect des règles du savoir-vivre et de la discrétion professionnelle					X			

S1 - Hygiène professionnelle
 S2 - Sciences de l'alimentation
 S3 - Produits et matériaux communs
 S4 - Organisation du travail

S5 - Communication professionnelle
 S6 - Qualité des services
 S7 F - Connaissances des milieux d'activités (domicile privé)
 S8 F - Technologies du logement

UNITÉ U2 : SERVICES EN COLLECTIVITÉS

C	COMPÉTENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS							
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7 C	S8 C
C 22	Mettre en place les moyens nécessaires aux activités	X	X	X	X			X	X
C 23	Gérer les stocks de produits alimentaires non périssables, de produits d'entretien, de consommables ...	X	X	X	X				X
C31	S'adapter à une organisation différente, à une situation imprévue				X			X	
C 41 C	Mettre en œuvre les techniques de conservation, de conditionnement des denrées périssables, des préparations culinaires élaborées à l'avance, des repas en collectivités	X	X				X	X	X
C 42 C	Mettre en œuvre des techniques de préparations culinaires en collectivités	X	X				X	X	X
C 43 C	Assurer le service des repas, des collations en collectivités	X	X				X	X	X
C 44 C	Assurer l'entretien courant des locaux collectifs	X		X			X	X	X
C 45 C	Entretenir le linge en collectivités	X		X			X	X	X
C 46	Conduire une auto-évaluation du déroulement et des résultats de ses activités pour mettre en place des solutions de remédiation	X					X		
C 52	Transmettre des informations à caractère professionnel					X			

S1 - Hygiène professionnelle
 S2 - Sciences de l'alimentation
 S3 - Produits et matériaux communs
 S4 - Organisation du travail

S5 - Communication professionnelle
 S6 - Qualité des services
 S7 C - Connaissances des milieux d'activités (structures collectives)
 S8 C - Technologies des locaux en structures collectives

UNITÉS GÉNÉRALES

Français et histoire-géographie – UG1

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Mathématiques – sciences – UG 2

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Éducation physique et sportive – UG3

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n° 39 du 24 octobre 2002).

Unité facultative : arts appliqués et cultures artistiques

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).