

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent de service médico-social

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	1/52

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	43
Glossaire technique	45
Glossaire du REAC	49

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	3/52

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Créé en 2020, le titre « Agent de service médico-social » (ASMS) comportait trois blocs de compétences.

La version 2025 maintient cette structure ; les intitulés des blocs sont légèrement modifiés en :

- Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents ;
- Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement ;
- Contribuer à l'accompagnement du résident dans sa vie quotidienne en tenant compte du projet personnalisé.

Les compétences du titre sont actualisées.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats de l'analyse du travail confirment le contour de l'emploi-type présenté dans la version 2020.

Pour le nettoyage et le bionettoyage des locaux des établissements, les agents de service médico-sociaux appliquent des techniques plus écologiques afin de tenir compte des préoccupations environnementales du secteur. Les connaissances et les savoir-faire sur les précautions d'hygiène et sur la prévention des risques, notamment liés à l'utilisation des produits, intègrent les préconisations actualisées de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS).

L'ensemble des compétences des trois blocs inclut le respect des précautions standard d'hygiène et l'application de protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie.

Les enquêtes auprès des professionnels soulignent que les agents de service en établissements d'accueil des personnes âgées travaillent sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, souvent le responsable hôtelier, mais également en coopération avec les équipes soignante et pluriprofessionnelle.

- Les professionnels interrogés font part de leur vigilance face aux risques liés à l'alimentation des résidents (dénutrition, fausse route). L'agent de service médico-social doit respecter les consignes des soignants et les prescriptions alimentaires lors du service des repas et transmettre les observations liées au service et à la prise du repas par le résident.

- Ils peuvent, dans certains établissements et selon les consignes, contribuer à l'accompagnement à la vie quotidienne des résidents les plus autonomes. Les compétences intègrent les connaissances et les savoir-faire relationnels liés à l'accompagnement au déplacement, à la vie sociale et à la prise des repas dans le respect de l'autonomie et du rythme du résident.

L'intitulé de trois compétences a donc évolué pour tenir compte de la nécessité de respecter les consignes de l'équipe soignante.

Des outils numériques sont de plus en plus utilisés pour assurer la traçabilité des tâches effectuées et transmettre les informations et observations recueillies.

Liste des activités

Ancien TP : Agent de service médico-social

Activités :

- Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents
- Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement
- Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	5/52

Nouveau TP : Agent de service médico-social

Activités :

- Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents
- Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement
- Contribuer à l'accompagnement du résident dans sa vie quotidienne en tenant compte du projet personnalisé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	6/52

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents	1	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
		2	Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces
2	Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement	3	Contribuer au service du linge du résident et de l'établissement
		4	Servir les repas des résidents dans le respect des consignes de l'équipe soignante
3	Contribuer à l'accompagnement du résident dans sa vie quotidienne en tenant compte du projet personnalisé	5	Accompagner le résident dans ses déplacements et dans sa vie sociale en respectant les consignes de l'équipe soignante
		6	Accompagner le résident à prendre son repas et à boire en autonomie dans le respect des consignes de l'équipe soignante

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	8/52

FICHE EMPLOI TYPE

Agent de service médico-social

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'agent de service médico-social réalise le nettoyage et le bionettoyage des locaux dans les structures médico-sociales hébergeant des personnes âgées et contribue aux prestations hôtelières du linge et des repas. Dans le respect du projet d'établissement et de sa fiche de poste, l'agent coopère avec l'équipe soignante pour accompagner le résident dans sa vie quotidienne, il participe à la mise en œuvre du projet personnalisé de chaque résident dans le cadre d'un travail en équipe pluriprofessionnelle.

Pour maintenir l'établissement en état de propreté et d'hygiène, l'agent de service médico-social nettoie les locaux en s'adaptant à la présence des résidents et applique les protocoles de bionettoyage.

En respectant les standards de qualité de l'établissement, l'agent contribue au service du linge de l'établissement, du linge personnel du résident, et assure le service des repas et des boissons.

Dans le respect des consignes de l'équipe soignante, il accompagne certains résidents à prendre leur repas en autonomie et à leur rythme.

Selon les consignes, l'agent accompagne le résident, dans les déplacements de sa vie quotidienne. Il l'encourage à maintenir ou à créer des relations sociales avec les autres résidents et à participer aux animations de l'établissement. Il adapte son accompagnement aux capacités, aux choix et aux habitudes de vie du résident afin de favoriser le maintien de son autonomie.

Tout au long de ses interventions il respecte les règles d'hygiène et applique les mesures de prévention des risques professionnels pour sa sécurité et celle des résidents et des usagers.

Il fait preuve de discrétion professionnelle. L'agent est attentif à la présence des résidents et communique avec eux avec bienveillance. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap, tient compte de l'état physique, psychique et cognitif du résident et recherche son accord à l'accompagnement proposé. Il est à l'écoute des demandes du résident et respecte ses goûts et ses habitudes. En fin de service l'agent de service médico-social assure la traçabilité de ses interventions et fait part à l'équipe soignante des observations relatives aux résidents. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission de ces informations.

L'agent de service contribue à la transition écologique au sein de l'établissement. Il met en œuvre les procédures concernant le tri des déchets lors des repas et des opérations de nettoyage et applique les écogestes. Il utilise les équipements dans le respect des modes d'emploi pour favoriser leur durabilité.

L'agent de service médico-social travaille, selon l'organisation de l'établissement et les activités, sous la responsabilité du responsable hôtelier ou du responsable soignant. Il participe aux réunions d'équipes selon l'organisation de l'établissement.

L'agent de service médico-social exerce son emploi au sein d'une équipe, en collaboration avec d'autres agents de service ou en appui des membres de l'équipe soignante ou pluriprofessionnelle. Il est en contact quotidien avec les résidents et rencontre des visiteurs de l'établissement.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le travail peut s'exercer en horaires décalés ou coupés, tous les jours de la semaine, y compris le weekend, les jours fériés et parfois la nuit. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et des équipements de protection individuelle appropriés sont requis.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	9/52

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les structures médico-sociales d'hébergement de personnes âgées : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA), petites unités de vie (PUV), résidences autonomie ;
- les entreprises de propreté intervenant dans ces structures.

Les titulaires peuvent également intervenir dans les établissements médico-sociaux d'hébergement des personnes en situation de handicap.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de service hôtelier
- Agent hôtelier
- Agent de service hébergement
- Agent de service hospitalier qualifié
- Agent de service qualifié
- Agent de service logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

- TP Agent de propreté et d'hygiène
- TP Assistant de vie aux familles
- CAP Agent accompagnant au grand âge
- CAPA Services aux personnes et vente en espace rural (SAPVER)
- Diplôme d'état d'accompagnant éducatif et social (DEAES)
- Diplôme d'état d'aide-soignant (DEAS)

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents
Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

2. Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement
Contribuer au service du linge du résident et de l'établissement
Servir les repas des résidents dans le respect des consignes de l'équipe soignante

3. Contribuer à l'accompagnement du résident dans sa vie quotidienne en tenant compte du projet personnalisé
Accompagner le résident dans ses déplacements et dans sa vie sociale en respectant les consignes de l'équipe soignante
Accompagner le résident à prendre son repas et à boire en autonomie dans le respect des consignes de l'équipe soignante

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	10/52

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

343t--Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain

330--Spécialités plurivalentes des services aux personnes (niv100)

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

J1301 Agent / Agente de service hospitalier (ASH)

K1302 Assistance auprès d'adultes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	11/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de maintenir les locaux communs, administratifs et de service en état de propreté et d'hygiène, l'agent de service médico-social nettoie les surfaces avec les techniques appropriées. Dans les chambres et les locaux à risque de contamination microbienne, il applique les protocoles de bionettoyage. L'agent fait preuve de discrétion professionnelle.

Lors des interventions de nettoyage ou de bionettoyage il veille à la sécurité des résidents et des usagers et est attentif aux besoins spécifiques des personnes en situations de handicap. Tout au long de l'activité il respecte les règles d'hygiène et applique les mesures de prévention des risques professionnels.

L'agent de service médico-social organise son intervention en fonction des consignes, de sa fiche de tâches, des méthodes de base du nettoyage et applique les écogestes. Il prépare le chariot avec les produits chimiques et les matériels adaptés à l'intervention. Il réalise le dépoussiérage ou essuyage humide et lave les surfaces. Il nettoie, détartre ou désinfecte les sanitaires communs et réapprovisionne les consommables.

Dans les chambres et salles de bains des résidents ainsi que dans d'autres locaux ou surfaces à risque de contamination microbienne, il respecte les étapes du protocole de bionettoyage. Selon les consignes, en cas d'infection ou d'épidémie il nettoie et désinfecte les surfaces en respectant le protocole spécifique.

Si nécessaire, il adapte son intervention aux activités quotidiennes des résidents et aux interventions d'autres professionnels. Il limite autant que possible les nuisances sonores.

En fin de service, il contrôle le résultat de son intervention et la réajuste si nécessaire. Il respecte les consignes de sécurisation des locaux. Il applique les procédures concernant le tri des déchets, nettoie et range le chariot et le matériel. Il renseigne le support de traçabilité ; une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Tout au long de l'activité, l'agent de service médico-social respecte la vie privée du résident. Dans les chambres et salles de bains il tient compte de la présence du résident. Il remet le mobilier et les objets personnels à leur place en respectant les habitudes et les souhaits des résidents. L'agent est attentif à leur présence et communique avec eux de manière adaptée et bienveillante. Il fait part à l'équipe soignante de ses observations relatives aux résidents.

L'agent de service utilise le matériel, les produits de nettoyage et de bionettoyage.

L'activité s'exerce à l'intérieur, dans les différentes zones d'un établissement médico-social, souvent en présence des usagers des lieux.

L'agent de service médico-social exerce sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique, souvent le responsable hôtelier. L'agent de service médico-social collabore avec d'autres agents de service.

L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent utilise les équipements de protection collective (panneau sol glissant) et porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	13/52

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	14/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'agent de service médico-social contribue au service du linge personnel du résident, du linge de l'établissement et sert les repas des résidents conformément aux consignes de l'équipe soignante. L'activité s'exerce dans le respect des standards de qualité de l'établissement.

Tout au long de l'activité il applique les précautions standard d'hygiène et, selon les consignes, les protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie. Il applique les mesures de prévention des risques professionnels.

L'agent de service médico-social réceptionne et range le linge de l'établissement dans les lieux de stockage. Il range le linge du résident dans son espace privé en respectant ses souhaits et ses habitudes. Selon les consignes de l'équipe soignante l'agent applique le protocole de réfection d'un lit inoccupé.

L'agent de service médico-social dresse ou complète les plateaux de petit-déjeuner. Il dresse la table et prépare le service des repas. Il maintient ou remet en température les préparations culinaires élaborées à l'avance. En salle à manger, l'agent accueille et oriente le résident vers sa place en fonction du plan de table. Il annonce le menu. Il vérifie la conformité aux prescriptions alimentaires de chaque assiette ou plateau. Il dispose les éléments du repas devant le résident pour qu'il puisse prendre son repas par lui-même.

En fin de service du repas l'agent de service médico-social débarrasse les tables ou les plateaux et trie les déchets. Il nettoie les tables, lave et range les plateaux et la vaisselle. Il vérifie et complète l'état des stocks de produits et de matériels lié au service des repas.

Tout au long de l'activité l'agent de service applique les écogestes.

L'agent de service médico-social renseigne le support de traçabilité. Il fait part à l'équipe soignante de ses observations relatives aux résidents. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

L'agent de service médico-social communique avec bienveillance avec le résident. Il tient compte de l'état physique, psychique et cognitif du résident et d'éventuelles situations de handicap. Il se tient informé des projets personnalisés de chaque résident. Il est à l'écoute des demandes et respecte les goûts et les habitudes du résident. L'agent fait preuve de discrétion professionnelle.

L'agent de service utilise des chariots et le matériel spécifique pour le service du linge et le service du repas.

Cette activité s'exerce dans les locaux dédiés au service du linge et au service des repas et dans les chambres des résidents.

L'agent de service médico-social exerce au sein d'une équipe et, selon l'organisation, sous la responsabilité du responsable soignant ou du responsable hôtelier. Le service du linge est effectué en lien avec la lingère ou le lingeur. Le service des repas est assuré selon les consignes de l'équipe soignante et en lien avec le personnel de cuisine.

L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	15/52

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au service du linge du résident et de l'établissement
Servir les repas des résidents dans le respect des consignes de l'équipe soignante

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	16/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Contribuer à l'accompagnement du résident dans sa vie quotidienne en tenant compte du projet personnalisé

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'agent de service médico-social respecte les consignes de l'équipe soignante et coopère pour accompagner le résident dans ses déplacements, dans sa vie sociale et pour l'accompagner à prendre son repas en autonomie. Dans le cadre d'un travail en équipe pluriprofessionnelle, l'agent participe à la mise en œuvre du projet personnalisé de chaque résident.

Tout au long de l'activité l'agent de service médico-social respecte les règles d'hygiène et applique les mesures de prévention des risques professionnels.

L'agent de service médico-social communique avec bienveillance avec le résident. Il tient compte de l'état physique, psychique et cognitif du résident, d'éventuelles situations de handicap et recherche son accord à l'accompagnement proposé. Il adapte son accompagnement aux capacités et aux habitudes de vie du résident afin de favoriser le maintien de son autonomie. Il est à l'écoute des demandes et respecte ses choix. Il fait preuve de discrétion professionnelle.

Dans le respect des consignes de l'équipe soignante il accompagne le déplacement du résident en respectant les mouvements de son déplacement naturel, son rythme et en veillant à sa sécurité. Si nécessaire, il veille à l'utilisation de sa canne, de son déambulateur ou de son fauteuil roulant. Il aide le résident à adapter sa tenue vestimentaire en fonction de ses souhaits et de la situation.

L'agent l'encourage à maintenir ou à créer des relations sociales avec les autres résidents et à participer aux animations de l'établissement.

Selon les consignes de l'équipe soignante, l'agent est présent auprès de certains résidents et reste attentif aux quantités d'aliments et de boissons prises. Il encourage la prise du repas par le résident lui-même et respecte son rythme afin de contribuer à la prévention des fausses routes. En fin de service il renseigne le support de traçabilité et la fiche de suivi de l'alimentation. Il fait part à l'équipe soignante de ses observations. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

L'activité s'exerce à l'intérieur de l'enceinte de l'établissement.

L'agent de service médico-social exerce cette activité en coopération avec l'équipe soignante et l'équipe pluriprofessionnelle. Il travaille sous la responsabilité du responsable soignant.

L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et des équipements de protection individuelle appropriés sont requis.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accompagner le résident dans ses déplacements et dans sa vie sociale en respectant les consignes de l'équipe soignante

Accompagner le résident à prendre son repas et à boire en autonomie dans le respect des consignes de l'équipe soignante

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	17/52

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	18/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de maintenir les locaux et les sanitaires communs en état de propreté et d'hygiène, nettoyer les surfaces avec les techniques appropriées, dans le respect de la fiche de tâches et des consignes. Appliquer les précautions standard d'hygiène.

Tout au long de l'intervention respecter les règles d'hygiène et appliquer les mesures de prévention des risques professionnels.

Organiser son intervention en fonction de l'occupation des locaux et en veillant à la sécurité des résidents et des usagers, en tenant compte d'éventuelles situations de handicap. Adopter une attitude discrète et polie, limiter les nuisances sonores.

Appliquer les écogestes. S'informer des risques des produits chimiques sélectionnés. Utiliser les produits adaptés à l'intervention et préparer le chariot. Mettre en œuvre les techniques en respectant les méthodes de base du nettoyage. Réaliser un dépoussiérage ou essuyage humide des surfaces. Nettoyer-désinfecter les points de contact. Nettoyer, détartrer, désinfecter les surfaces et les équipements sanitaires. Vérifier et réapprovisionner les consommables si nécessaire. Dépoussiérer et laver les sols.

Restituer les locaux dans leur agencement initial en respectant les consignes de sécurisation des locaux. Contrôler visuellement le résultat de son intervention et la réajuster si nécessaire.

En fin de service, évacuer les déchets et les eaux usées selon les circuits définis. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer et le ranger. Renseigner le support de traçabilité de l'intervention et signaler toute anomalie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration avec d'autres agents de service, sous la responsabilité du responsable hôtelier. Elle s'exerce dans les espaces de circulations, les locaux et les sanitaires communs, ainsi que dans les locaux administratifs et de service en tenant compte de la présence des résidents et des usagers de l'établissement. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent utilise les équipements de protection collective (panneau sol glissant) et porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont appliquées

Le chariot est préparé avec le matériel et les produits adaptés à l'intervention

Les techniques mises en œuvre respectent les méthodes de base du nettoyage

Les écogestes sont appliqués

La fiche de tâches et les consignes sont respectées

Le résultat de l'intervention est contrôlé visuellement et amélioré si nécessaire

Le support de traçabilité est renseigné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir lire et comprendre une fiche technique (FT) et une fiche de données de sécurité (FDS)

Repérer les risques liés à l'intervention (TMS, chutes, chimiques...) et appliquer les mesures de prévention associées

Utiliser les équipements de protection individuelle adaptés à l'intervention : chaussures antidérapantes ou de sécurité, gants...

Appliquer les précautions standard d'hygiène

Réaliser un état des lieux de la nature des salissures

Equiper le chariot de bionettoyage avec les matériels et les produits adaptés à la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	19/52

Utiliser les produits en respectant le mode d'emploi (FT) et les précautions d'emploi (FDS)
 Aérer les locaux en tenant compte de la présence des résidents et de la situation
 Dépoussiérer les grilles : d'aérations, de radiateurs et des équipements électriques (réfrigérateurs, micro-ondes...)
 Dépoussiérer les surfaces avec le sabre à mémoire de forme
 Laver les vitres et les parois verticales
 Eliminer les déchets et les salissures adhérentes des surfaces à nettoyer
 Réaliser un essuyage humide du mobilier, des objets meublants et des équipements (rampes, ascenseurs...)
 Nettoyer, détartrer et/ou désinfecter les surfaces et les équipements sanitaires en appliquant le code couleur des lavettes défini par l'établissement
 Approvisionner les consommables
 Nettoyer-désinfecter les points de contact dans le respect des consignes
 Nettoyer-désinfecter les poubelles
 Dépoussiérer les sols avec la technique du balayage humide
 Aspirer un sol ou un revêtement textile
 Laver les sols avec la méthode de préimprégnation
 Nettoyer et ranger le chariot et le matériel
 Trier les textiles de nettoyage usagés avant leur lavage
 Evacuer les déchets et les eaux usées selon les circuits définis
 Appliquer les écogestes en lien avec le nettoyage

Porter une tenue professionnelle soignée et conforme à l'intervention
 S'informer des consignes de travail
 Repérer les équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant...) et l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
 Sécuriser le passage des résidents et des usagers en balisant la zone d'intervention et tenir compte d'éventuelles situations de handicap
 Utiliser les documents en vigueur dans l'établissement
 Organiser son intervention en fonction de la fiche de tâches, du temps imparti et en tenant compte de l'activité de l'établissement
 Mettre en œuvre les techniques en respectant les méthodes de base du nettoyage
 Appliquer les modes opératoires en vigueur dans l'établissement
 Adapter son intervention à la présence de résidents, visiteurs ou autres professionnels
 En cas d'interruption reprendre la continuité du mode opératoire en cours
 Veiller à ne pas laisser à portée des résidents des produits dangereux
 Contrôler la qualité de l'intervention et réajuster si nécessaire
 Restituer les locaux dans leur agencement initial et en sécurité (système anti-ouverture de fenêtre)
 Vérifier l'état du matériel en fin d'intervention
 Stocker les produits et les matériels en respectant les consignes de sécurité
 Maintenir le local de nettoyage propre et rangé
 Vérifier et signaler l'état des stocks de produits, consommables et matériels

Prévenir de manière adaptée les résidents et les usagers en cas de danger en particulier quand il s'agit de personnes en situation de handicap
 Intervenir avec discrétion et limiter les nuisances sonores
 Renseigner le support de traçabilité de l'intervention y compris à l'aide d'outils numériques
 Signaler les anomalies liées à l'intervention au responsable hiérarchique
 Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
 Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
 Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
 Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif
 Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	20/52

Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée

Connaissance des principes d'accessibilité universelle

Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance

Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie

Connaissance du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent

Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini

Connaissances de base de la communication non verbale

Connaissance des documents professionnels : fiches de tâches, protocoles, modes opératoires, fiches techniques et fiches de données de sécurité des produits, supports de traçabilité et de transmission

Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmettre des informations

Connaissance de base des outils numériques utilisés dans l'emploi, par exemple : chariot connecté, distributeurs de consommable connectés

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)

Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)

Connaissance des dangers des produits chimiques utilisés (produits cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction, perturbateurs endocriniens, allergisants...) : pictogrammes de dangers, fiche technique (FT), fiche de données de sécurité (FDS)

Connaissance des risques professionnels liés à l'utilisation et au stockage de produits chimiques et des mesures de prévention associées

Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques de chute pour l'agent et l'utilisateur et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques électriques et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance du risque infectieux et épidémique : infection associée aux soins (IAS), bactérie multi-résistante (BMR), bactérie hautement résistante émergente (BHRe), légionellose, gale, gastro-entérite, grippe, Covid-19...

Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire

Connaissance des moyens de prévention des infections : précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine (AES)

Connaissance des types de salissures et de déchets : adhérentes ou non adhérentes ; minérales, organiques ou chimiques ; déchets assimilés ordures ménagères (DAOM) et déchets d'activité de soins à risques (DASRI)

Connaissance des principaux revêtements et surfaces et des risques de dégradation

Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner

Connaissance de la classification des produits selon leur usage et leur label

Connaissance des méthodes de base de la propreté (Edition INRS ED 6347)

Connaissance du chariot de bionettoyage et du chariot double seau avec presse

Connaissance du matériel de nettoyage y compris celui favorisant la prévention des TMS

Connaissance du principe de la désinfection et de son utilisation à bon escient dans le respect de l'environnement (Edition INRS ED 6347)

Connaissance des différentes actions biocide des désinfectants : bactéricide, virucide, fongicide

Connaissance des moyens et des méthodes de dilution des produits

Connaissance du calcul de dosage des produits selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	21/52

Connaissance des techniques de dépeussierage, de l'essuyage, du detartrage, du lavage et de la desinfection
Connaissance du mode operatoire du lavage des vitres et des parois verticales
Connaissance du mode operatoire du nettoyage de sanitaires communs
Connaissance de la methode de preimprégnation
Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement du materiel d'aspiration
Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement de la monobrosse, des autolaveuses (standards, mini et rotolaveuse) de leurs accessoires
Connaissance des principes de base du controle des stocks
Connaissance du principe d'econettoyage en secteur medico-social
Connaissance des ecogestes : preserver les ressources en eau et respecter les circuits des eaux usees, economiser l'electricite, aerer les locaux, limiter les suroodorants, respecter le tri selectif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	22/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre une propreté visuelle et une réduction de la contamination microbienne des surfaces, appliquer les protocoles de bionettoyage des chambres, des locaux et des surfaces, dans le respect des consignes et des précautions standard d'hygiène. Selon les consignes appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie.

Tout au long de l'intervention respecter les règles d'hygiène et appliquer les mesures de prévention des risques professionnels.

Organiser son intervention en tenant compte de l'activité de l'établissement et en veillant à la sécurité des résidents en tenant compte d'éventuelles situations de handicap.

Appliquer les écogestes. Préparer le chariot de bionettoyage avec les matériels et les produits adaptés. Appliquer le protocole de bionettoyage des équipements, des surfaces et des locaux en respectant les techniques appropriées.

En début de l'intervention de bionettoyage des chambres, frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis lui annoncer le nettoyage de sa chambre. Communiquer avec respect et bienveillance avec le résident et en tenant compte de son état.

A la fin de l'intervention, remettre le mobilier et les objets personnels à leur place en respectant les habitudes et souhaits du résident. Appliquer les consignes de sécurisation des locaux. Contrôler visuellement le résultat de son intervention et la réajuster si nécessaire.

En fin de service, évacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer, le désinfecter et le ranger.

Renseigner le support de traçabilité de l'intervention et signaler toute anomalie. Transmettre à l'équipe soignante les observations relatives aux résidents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration avec d'autres agents de service sous la responsabilité d'un responsable hôtelier, en tenant compte de la présence des résidents et en s'adaptant aux interventions du personnel soignant. Elle est mise en œuvre dans les chambres et salles de bains des résidents, et dans des locaux à risque de contamination microbienne. Dans les chambres une attention particulière est portée au respect de la vie privée et aux biens personnels du résident. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent utilise les équipements de protection collective (panneau sol glissant) et porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont appliquées

Les précautions standard d'hygiène sont appliquées

Le nettoyage de la chambre est annoncé au résident

Les étapes du protocole de bionettoyage sont respectées avec les techniques appropriées

Le mobilier et les objets personnels sont remis à leur place en respectant les habitudes du résident

Le résultat de l'intervention est contrôlé visuellement et amélioré si nécessaire

Les anomalies observées durant l'intervention sont signalées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir lire et comprendre une fiche technique (FT) et une fiche de données de sécurité (FDS)

Repérer les risques liés à l'intervention (TMS, chutes, chimiques...) et appliquer les mesures de prévention associées

Utiliser les équipements de protection individuelle adaptés à l'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	23/52

Appliquer les précautions standard d'hygiène
 Réaliser un état des lieux de la nature des salissures
 Appliquer le protocole de bionettoyage d'une chambre avec salle de bain en portant une attention particulière aux biens des résidents
 Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie
 Equiper le chariot de bionettoyage avec les matériels et les produits adaptés à la situation
 Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi (FT) et les précautions d'emploi (FDS)
 Dépoussiérer les surfaces avec le sabre à mémoire de forme
 Eliminer les déchets et les salissures adhérentes des surfaces à nettoyer
 Réaliser un essuyage humide des surfaces, du mobilier et des objets meublants
 Réaliser le bionettoyage avec la méthode de préimprégnation
 Nettoyer-désinfecter les points de contacts, les surfaces, les équipements et les aides techniques (fauteuil roulant...) avec la technique adaptée
 Appliquer le mode d'emploi de l'entretien du micro-onde, du réfrigérateur, du lave-vaisselle
 Nettoyer-désinfecter les surfaces et les équipements de la salle de bain
 Détartrer les surfaces et les équipements de la salle de bain
 Approvisionner les consommables
 Réaliser un balayage humide
 Laver les sols avec la méthode de préimprégnation
 Nettoyer-désinfecter et ranger le chariot et le matériel
 Trier les textiles de nettoyage usagés avant leur lavage
 Evacuer les déchets et les eaux usées selon les circuits définis
 Appliquer les écogestes en lien avec le nettoyage.

Porter une tenue professionnelle soignée et conforme à l'intervention
 S'informer des consignes de travail
 Repérer les équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant...) et l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
 Sécuriser le passage des résidents et des usagers en balisant la zone d'intervention et tenir compte d'éventuelles situations de handicap
 Organiser méthodiquement son intervention en fonction du protocole
 Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement, de la présence du résident et des consignes
 Reprendre la continuité du protocole en cours en cas d'interruption
 Adapter son intervention à la présence de résidents, visiteurs ou autres professionnels
 Réaliser l'intervention dans le temps imparti
 Contrôler visuellement le résultat de son intervention et la réajuster si nécessaire
 Remettre les objets à leur place en veillant à leur accessibilité tactile ou visuelle
 Restituer les locaux dans leur agencement initial et en sécurité (système anti-ouverture de fenêtre...)
 Vérifier l'état du matériel en fin d'intervention
 Stocker les produits et les matériels en respectant les consignes de sécurité
 Vérifier et signaler l'état des stocks de produits, consommables et matériels
 Maintenir le local de nettoyage propre et rangé.

Prendre contact avec le résident, annoncer les étapes du nettoyage de la chambre
 Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance et adaptée au résident en tenant compte d'éventuelles situations de handicap
 Respecter la vie privée des résidents
 Intervenir avec discrétion et limiter les nuisances sonores
 Transmettre à l'équipe les souhaits du résident concernant le nettoyage de sa chambre
 Renseigner le support de traçabilité de l'intervention y compris à l'aide d'outils numériques
 Signaler les anomalies liées à l'intervention au responsable hiérarchique
 Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies.

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
 Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
 Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
 Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	24/52

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif
 Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives
 Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée
 Connaissance des principes d'accessibilité universelle
 Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie
 Connaissance du rôle du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent
 Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini

Connaissances de base de la communication non verbale

Connaissance du lien affectif du résident avec ses meubles et objets personnels

Connaissance des documents professionnels : protocoles, modes opératoires, fiches techniques et fiches de données de sécurité des produits, supports de traçabilité et de transmission

Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmettre des informations

Connaissance de base des outils numériques utilisés dans l'emploi, par exemple : chariot connecté, distributeurs de consommable connectés

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)

Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)

Connaissance des dangers des produits chimiques utilisés (produits cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction, perturbateurs endocriniens, allergisants...) : pictogrammes de dangers, fiche technique (FT), fiche de données de sécurité (FDS)

Connaissance des risques professionnels liés à l'utilisation et au stockage de produits chimiques et des mesures de prévention associées

Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques de chute pour l'agent et l'utilisateur et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques électriques et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance du risque infectieux et épidémique : infection associée aux soins (IAS), bactérie multi résistante (BMR), bactérie hautement résistante émergente (BHRe), légionellose, gale, gastro-entérite, grippe, Covid-19...

Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire

Connaissance des moyens de prévention des infections : précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)

Connaissance des types de salissures et de déchets : adhérentes ou non adhérentes ; minérales ou organiques ou chimiques ; déchets assimilés ordures ménagères (DAOM) et déchets d'activité de soins à risques (DASRI)

Connaissance des principaux revêtements et surfaces et des risques de dégradation

Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner

Connaissance de la classification des produits selon leur usage

Connaissance des règles de base de la propreté et de l'hygiène

Connaissance du chariot de bionettoyage

Connaissance du principe de la désinfection et de son utilisation à bon escient dans le respect de l'environnement (Edition INRS ED 6347)

Connaissance du calcul de dosage des produits selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	25/52

Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement du matériel de désinfection tel que : centrale de dilution, centrale de nettoyage et de désinfection, nettoyeur vapeur, désinfection par voie aérienne, canon à mousse...

Connaissance du matériel et des produits utilisés pour le bionettoyage

Connaissance des techniques de dépoussiérage, de l'essuyage, du lavage, du détartrage et de la désinfection

Connaissance de la méthode de préimprégnation

Connaissance du protocole de bionettoyage d'une chambre d'un résident en précautions standard,

Connaissance du protocole de bionettoyage d'une chambre et salle de bain après un départ

Connaissance du protocole de bionettoyage des locaux et surfaces à risque de contamination microbienne (salle de soins, office de cuisine...)

Connaissance de l'entretien du micro-onde, du réfrigérateur, du lave-vaisselle

Connaissance des protocoles des établissements spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie

Connaissance des principes de base du contrôle des stocks

Connaissance du principe d'éconettoyage en secteur médico-social

Connaissance des écogestes : préserver les ressources en eau et respecter les circuits des eaux usées, économiser l'électricité, agir pour améliorer la qualité de l'air intérieur (aérer, limiter les surodorants), entretenir le matériel, respecter le tri sélectif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	26/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer au service du linge du résident et de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la fiche de tâches, des consignes et des règles d'hygiène liées au circuit du linge, contribuer au service du linge du résident et de l'établissement en respectant les standards de qualité. Communiquer avec bienveillance avec le résident et être à l'écoute de ses demandes. Tenir compte d'éventuelles situations de handicap.

Tout au long de l'intervention appliquer les précautions standard d'hygiène et, selon les consignes, les protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie. Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels.

Réceptionner et ranger le linge de l'établissement dans les lieux de stockage en respectant les consignes. Proposer au résident de participer au rangement de son linge ou ranger le linge du résident dans son espace privé en respectant ses souhaits et ses habitudes.

Selon les consignes de l'équipe soignante appliquer le protocole de réfection d'un lit inoccupé en respectant les habitudes du résident.

Renseigner le support de traçabilité et signaler toute anomalie. Transmettre à l'équipe soignante les observations relatives aux résidents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité du responsable hôtelier et du responsable soignant. Elle s'exerce dans les locaux dédiés au service du linge en lien avec la lingère ou le lingeur et dans les chambres des résidents en coopération avec l'équipe soignante. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont appliquées

Les règles d'hygiène liées au service du linge sont appliquées

Les consignes de réception et de rangement du linge sont respectées

Le rangement du linge du résident respecte ses souhaits

Le protocole de réfection du lit inoccupé est appliqué dans le respect des habitudes du résident

Le protocole en cas d'infection ou d'épidémie est appliqué

Le support de traçabilité est renseigné.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir lire et comprendre une fiche technique (FT) et une fiche de données de sécurité (FDS)

Repérer les risques liés à l'intervention (TMS, chute...) et appliquer les mesures de prévention associées

Appliquer les précautions standard d'hygiène

Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Réceptionner et ranger le linge plat propre de l'établissement dans les lieux de stockage

Appliquer la procédure de stockage : premier Entré, premier Sorti

Réceptionner, plier et ranger les textiles de nettoyage propres dans le lieu de stockage

Ranger le linge propre du résident dans son espace privé en respectant ses souhaits et habitudes

Défaire les draps du lit en vérifiant l'absence d'objets (aides auditives, prothèses dentaires, épingles, aiguilles, lunettes, bijoux...)

Trier le linge plat sale en respectant les règles d'hygiène et les circuits, utiliser les sacs hydrosolubles pour le linge souillé ou contaminé

Nettoyer et désinfecter le cadre du lit et la housse plastifiée du matelas avec la technique adaptée

Appliquer le protocole de réfection d'un lit inoccupé en respectant les habitudes du résident

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	27/52

Réaliser la technique de réfection du lit lors d'un changement de résident
Evacuer le linge et les déchets déposés dans les chariots, selon les circuits définis

Porter une tenue professionnelle soignée et conforme à l'intervention
S'informer des consignes de travail
Repérer l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
Organiser ses interventions en fonction de la fiche de tâches et des consignes, en tenant compte de l'activité de l'établissement
Signaler l'état des stocks de linge, de matériel et de produits lié au service du linge

Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance et adaptée au résident en tenant compte d'éventuelles situations de handicap
Être à l'écoute des demandes et des habitudes du résident concernant son linge personnel et son lit
Porter une attention particulière aux vêtements personnels du résident
Solliciter la participation du résident pour ranger son linge
Signaler les vêtements ou linges abîmés ou toute anomalie liée au service du linge
Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif
Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives
Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée
Connaissance des principes d'accessibilité universelle
Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie
Connaissance du rôle du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini
Connaissances de base de la communication non verbale
Connaissance du lien affectif du résident avec son linge
Connaissance des documents professionnels : fiches de tâches, protocoles de circulation du linge dans l'établissement, fiches accompagnant la circulation du linge, supports de traçabilité et de transmission
Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmettre des informations

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)
Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)
Connaissance des dangers des produits chimiques utilisés (produits cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction, perturbateurs endocriniens, allergisants...) : pictogrammes de dangers, fiche technique (FT), fiche de données de sécurité (FDS)
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS (INRS ed6033, respecter la charge maximale des sacs de linge sale)
Connaissance des risques de chute pour l'agent et l'utilisateur et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	28/52

Connaissance du risque infectieux liés au service du linge : infection associée aux soins (IAS), bactérie multi résistante (BMR), bactérie hautement résistante émergente (BHRe), gale, gastro-entérite...
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire
Connaissance des moyens de prévention des infections : précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance du circuit du linge en établissement

Connaissance du protocole de réception et rangement du linge propre dans les offices de stockage
Connaissance des pictogrammes de l'entretien du linge
Connaissance des différents types de lit et de matelas (lit médicalisé Alzheimer, matelas à air...)
Connaissance des protocoles de réfection des lits : non occupé, à blanc
Connaissance des protocoles spécifiques de réfection des lits en cas d'infection et d'épidémie

Connaissance des écogestes : préserver les ressources en eau et respecter les circuits des eaux usées, économiser l'électricité, aérer les locaux, limiter les surodorants, respecter le tri sélectif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	29/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Servir les repas des résidents dans le respect des consignes de l'équipe soignante

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux consignes de l'équipe soignante et aux fiches de prescriptions alimentaires servir les repas, les collations et les boissons. Respecter les règles de sécurité sanitaire des aliments et les standards de qualité de l'établissement.

Tout au long de l'intervention respecter les règles d'hygiène et appliquer les mesures de prévention des risques professionnels.

Communiquer avec bienveillance avec le résident, respecter ses goûts et ses habitudes et être à l'écoute de ses demandes. Tenir compte d'éventuelles situations de handicap,

Dresser ou compléter les plateaux de petit-déjeuner en veillant à couper les aliments si nécessaire et à disposer la vaisselle ergonomique préconisée. En salle à manger dresser les tables et mettre en place les éléments nécessaires au service des repas. Maintenir ou remettre en température les préparations culinaires élaborées à l'avance.

Lors du service en chambre, frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis lui annoncer le service. En salle à manger, accueillir et orienter le résident vers sa place en respectant le plan de table. Annoncer le menu. Vérifier la conformité de chaque assiette ou plateau. Disposer les éléments du repas devant le résident pour qu'il puisse prendre son repas par lui-même.

En fin de service débarrasser les tables ou les plateaux, trier les déchets. Nettoyer les tables. Laver et ranger les plateaux et la vaisselle. Vérifier et compléter l'état des stocks de produits et de matériels lié au service des repas.

Renseigner le support de traçabilité et signaler toute anomalie. Transmettre à l'équipe soignante les observations relatives aux résidents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce auprès de résidents, au sein d'une équipe et en lien avec le personnel de cuisine. Selon l'organisation de l'établissement, la compétence s'exerce sous la responsabilité du responsable soignant et du responsable hôtelier, dans les locaux dédiés au service des repas. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis. L'agent porte les équipements de protection individuelle (tablier, gants...) appropriés. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Les consignes de l'équipe soignante et les prescriptions alimentaires sont respectées

La relation avec le résident est établie et le service est annoncé

Le plateau ou l'assiette est préparé conformément aux goûts du résident

Les éléments du repas sont disposés pour permettre au résident de prendre son repas par lui-même

Les observations relatives aux résidents sont transmises à l'équipe soignante

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les risques liés à l'intervention (TMS, chute...) et appliquer les mesures de prévention associées

Respecter les règles de sécurité sanitaire des aliments

Appliquer les précautions standard d'hygiène

Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Dresser ou compléter les plateaux de petit-déjeuner en veillant à couper en morceaux les aliments si nécessaire et à disposer la vaisselle ergonomique

Dresser les tables en respectant les standards de qualité de l'établissement

Mettre en place les éléments nécessaires au service des repas (carafe d'eau, corbeille de pain...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	31/52

Maintenir ou remettre en température les préparations culinaires élaborées à l'avance
 Présenter le repas à température adéquate et avec soin pour donner envie de manger au résident
 Utiliser la taille d'assiette adaptée à la portion servie
 Vérifier la conformité de chaque assiette ou plateau aux consignes, goûts ou demande du résident
 Déposer l'assiette ou le plateau en veillant à permettre au résident de prendre son repas par lui-même (disposer l'anse de la tasse ou les couverts du bon côté, ouvrir un opercule, couper les aliments...)
 Débarrasser les tables et les plateaux en minimisant les nuisances liées à son intervention et en vérifiant l'absence d'objets personnels oubliés (lunettes, prothèses dentaires, bijoux...)
 Evacuer les déchets selon les circuits définis
 Laver, sécher et ranger la vaisselle
 Appliquer les écogestes

Porter une tenue professionnelle soignée et conforme à l'intervention
 S'informer des consignes de travail et d'éventuelles évolutions du projet personnalisé du résident
 Respecter le plan de table établi
 Adapter le déroulement du service en fonction de consignes spécifiques (invités, anniversaire...)
 Organiser ses interventions en tenant compte des consignes
 Respecter la durée du repas pour que les résidents puissent manger à leur rythme
 Vérifier et signaler l'état des stocks lié au service des repas (vaisselle, serviette de table, pichet d'eau, bouteille de sirop...)

Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance et adaptée au résident en tenant compte d'éventuelles situations de handicap
 Accueillir le résident en salle à manger et l'orienter vers sa place en respectant le plan de table
 Annoncer le menu au résident afin de donner envie de manger
 Frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis lui annoncer le service
 Être à l'écoute des demandes et des habitudes du résident
 Être attentif et vigilant tout au long du service du repas afin de repérer les signes inhabituels (résident qui tousse, qui devient rouge...) et prévenir un soignant si besoin
 Renseigner le support de traçabilité du service des repas
 Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
 Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
 Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
 Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif notamment sur l'alimentation
 Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives
 Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée
 Connaissance des principes d'accessibilité universelle
 Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie
 Connaissance du rôle du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent
 Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini
 Connaissances de base de la communication non verbale
 Connaissance du lien affectif du résident avec le repas
 Connaissance des documents professionnels : fiches de tâches, protocoles, fiche de prescriptions alimentaires, plan de table, supports de traçabilité et de transmission
 Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmettre des informations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	32/52

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)

Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)

Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques de chute pour l'agent et l'utilisateur et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance du risque infectieux et épidémique : infection associée aux soins (IAS), bactérie multi-résistante (BMR), bactérie hautement résistante émergente (BHRe), toxi-infection collective (TIAC), gastro-entérite, grippe, Covid-19...

Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire

Connaissance des moyens de prévention des infections : désinfection, précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)

Connaissance de base des règles de sécurité sanitaire des aliments : liaison/chaine du chaud et du froid, traçabilité des préparations culinaires élaborées à l'avance, prévention des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC)

Connaissance du risque de fausse route, des principes de prévention et des protocoles en cas de fausses routes.

Connaissance des aides techniques à la prise de repas (assiettes, gobelets et couverts ergonomiques...)

Connaissance de base des prescriptions alimentaires : textures adaptées, couper en morceaux, taille des portions, compléments nutritionnels oraux, allergies, choix alimentaires (végétarien, végétan, culturel...)

Connaissance des bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire (servir des portions adaptées à l'appétit des résidents et prévoir une repasse des plats, respect de la durée du repas, tri des déchets alimentaires...)

Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement du lave-vaisselle

Connaissance du fonctionnement des équipements de remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance

Connaissance des principes de base du contrôle des stocks liés au service des repas.

Connaissance des écogestes : préserver les ressources en eau et respecter les circuits des eaux usées, économiser l'électricité, aérer les locaux, respecter le tri sélectif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	33/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Accompagner le résident dans ses déplacements et dans sa vie sociale en respectant les consignes de l'équipe soignante

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes de l'équipe soignante, accompagner le résident dans ses déplacements et dans sa vie sociale. Participer à la mise en œuvre du projet personnalisé du résident défini en équipe pluriprofessionnelle.

Communiquer avec bienveillance avec le résident. Être à l'écoute de ses demandes et respecter ses choix. Tenir compte de son état physique, psychique et cognitif, d'éventuelles situations de handicap. Adapter son accompagnement aux capacités et aux habitudes de vie du résident afin de favoriser le maintien de son autonomie.

Entrer en relation avec le résident en s'appuyant sur le regard, la parole, le geste et rechercher son accord à l'accompagnement proposé. Accompagner le résident à adapter sa tenue en fonction de ses souhaits et de la situation. Avant chaque déplacement dégager l'environnement, vérifier la capacité du résident à se lever, à tenir debout et à marcher quelques pas. Favoriser les mouvements constitutifs du déplacement naturel du résident, si nécessaire, veiller à l'utilisation en sécurité de sa canne, de son déambulateur ou de son fauteuil roulant. Respecter le rythme du résident.

Tout au long de l'accompagnement respecter les règles d'hygiène et appliquer les mesures de prévention des risques professionnels. Assurer la sécurité du résident en prévenant les risques de chute.

Au cours de l'accompagnement, échanger avec le résident, l'encourager à maintenir ou à créer des relations sociales avec les autres résidents et à participer aux animations de l'établissement.

En fin de service renseigner le support de traçabilité. Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en coopération avec les équipes soignante et pluriprofessionnelle sous la responsabilité du responsable soignant. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et des équipements de protection individuelle appropriés sont requis. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques sont appliquées

Les consignes de l'équipe soignante sont respectées

L'accompagnement à l'habillage du résident respecte ses souhaits

Les mouvements constitutifs du déplacement naturel du résident sont favorisés

Le rythme du résident est respecté

Le résident est encouragé à maintenir une vie sociale

Les observations recueillies sont transmises à l'équipe soignante

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les risques liés à l'intervention (TMS, chute...) et appliquer les mesures de prévention associées

Appliquer les précautions standard d'hygiène

Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Vérifier la capacité du résident à se lever, à tenir debout, à marcher quelques pas et passer le relais à un soignant si besoin

Accompagner les mouvements constitutifs du déplacement naturel (par exemple pour se lever d'une chaise : ramener ses pieds vers soi, se pencher en avant etc.) et apporter l'aide adaptée en veillant à la sécurité du résident

Veiller à l'utilisation en toute sécurité par le résident de sa canne, de son déambulateur ou fauteuil roulant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	35/52

Utiliser un fauteuil roulant en toute sécurité (cale-pieds, freins...)
Accompagner le résident à s'installer confortablement, avec décence et en sécurité pour éviter le glissement du siège
Accompagner le résident à adapter sa tenue (gilet, chaussures...) en fonction de la situation, des conditions météorologiques et dans le respect de ses choix vestimentaires

S'informer des consignes de travail
S'informer d'éventuelles évolutions du projet personnalisé du résident
S'informer des animations proposées
Organiser ses interventions en tenant compte des consignes de l'équipe soignante et de l'activité de l'établissement
Coopérer avec l'équipe soignante et pluriprofessionnelle
Dégager l'environnement pour anticiper les risques de chute

Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance et adaptée au résident
Passer le relais en cas d'opposition ou de situation de conflit ou d'agressivité
Etablir une communication adaptée à l'état physique, psychique et cognitif du moment en tenant compte d'éventuelles situations de handicap pour expliquer les modalités du déplacement
Ecouter et observer le résident avec attention afin de respecter son rythme, ses souhaits et ses habitudes
Être attentif et vigilant tout au long du déplacement
Solliciter la participation du résident en tenant compte de ses capacités à se déplacer
Encourager le résident à créer des relations sociales avec les autres résidents
Encourager le résident à participer aux animations
Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif sur la mobilité des personnes
Connaissance des risques liés à une immobilisation prolongée du résident
Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives
Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée
Connaissance des principes d'accessibilité universelle
Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie
Connaissance du rôle du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini
Connaissances de base de la communication non verbale
Connaissance des documents professionnels : fiche de tâches, protocoles, supports de traçabilité et de transmission
Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmettre des informations
Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
Connaissance du lien affectif du résident avec ses vêtements et de l'importance de l'image vestimentaire

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	36/52

Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)

Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des risques de chute pour l'agent et le résident et des mesures de prévention préconisées par l'INRS

Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire

Connaissance des moyens de prévention des infections : désinfection, précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)

Connaissance des recommandations de l'INRS concernant le déplacement des personnes (démarche « Accompagner la mobilité » brochure 2020 ou mise à jour ultérieure)

Connaissance des fonctionnalités et du mode d'emploi des aides techniques (fauteuils roulants, déambulateurs, cannes) et des aménagements spécifiques (barres d'appui...)

Connaissance des gestes d'aide à l'habillage et au déshabillage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	37/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accompagner le résident à prendre son repas et à boire en autonomie dans le respect des consignes de l'équipe soignante

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes de l'équipe soignante, accompagner le résident pour favoriser la prise du repas et des boissons en autonomie. Participer à la mise en œuvre du projet personnalisé du résident défini en équipe pluriprofessionnelle.

Tout au long de l'accompagnement respecter les règles d'hygiène et appliquer les mesures de prévention des risques professionnels. Veiller à l'hygiène des mains du résident.

Communiquer avec bienveillance avec le résident. Être à l'écoute des demandes et respecter les choix, les goûts et les habitudes du résident. Tenir compte de son état physique, psychique et cognitif, d'éventuelles situations de handicap et favoriser le maintien de son autonomie. Entrer en relation avec le résident en s'appuyant sur le regard, la parole, le geste et rechercher son accord à l'accompagnement proposé.

Selon les consignes, être présent auprès du résident et rester attentif aux quantités d'aliments et de boissons prises. Encourager la prise du repas par le résident lui-même. Respecter son rythme afin de contribuer à la prévention des fausses routes.

En fin de service renseigner les fiches de suivi de l'alimentation et transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en coopération avec les équipes soignante et pluriprofessionnelle sous la responsabilité du responsable soignant. Elle s'exerce dans les lieux dédiés à la prise de repas, de collations ou de boissons. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et des équipements de protection individuelle appropriés sont requis. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques sont appliquées

Les règles d'hygiène sont respectées

Les consignes de l'équipe soignante sont respectées

Les goûts et les habitudes du résident sont respectés

Le résident est encouragé à prendre son repas par lui-même et à son rythme

Les observations recueillies sont transmises à l'équipe soignante

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les règles de sécurité sanitaire des aliments

Appliquer les précautions standard d'hygiène

Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

S'installer dans une position favorisant la prévention des TMS

Couper les aliments si besoin et prévenir si des aliments sont très chauds

Veiller à l'utilisation par le résident des aides techniques ergonomiques préconisées

Appliquer les principes de prévention des fausses routes (position bien assise, respect du rythme du repas...)

S'informer des consignes de travail

S'informer d'éventuelles évolutions du projet personnalisé du résident

Coopérer avec l'équipe soignante et pluriprofessionnelle

Porter une tenue professionnelle propre et conforme à l'intervention (tenue spécifique ou tablier plastique)

Respecter la durée du repas pour que les résidents puissent manger à leur rythme

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	39/52

Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance et adaptée au résident
 Etablir une communication adaptée à l'état physique, psychique et cognitif du moment en tenant compte d'éventuelles situations de handicap pour expliquer les modalités du déplacement
 Encourager le résident à prendre son repas par lui-même et à son rythme en respectant les consignes de l'équipe soignante
 Être à l'écoute du résident, observer sa communication non-verbale et respecter ses souhaits
 Observer et être vigilant tout au long du repas
 Alerter en cas de fausses routes
 Renseigner la fiche de suivi de l'alimentation de chaque résident
 Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies

Connaissance des différents statuts d'établissements, du rôle des différents services dans un établissement médico-social
 Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service, de la notion de discrétion professionnelle
 Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
 Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident

Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance de base des effets du vieillissement physique et cognitif sur l'alimentation des personnes
 Connaissance des risques liés à la dénutrition
 Connaissance de base des conséquences comportementales des maladies neurodégénératives
 Connaissance des différents types de handicaps selon la loi du 11 février 2005 et de la communication adaptée
 Connaissance des principes d'accessibilité universelle
 Connaissance de base des notions d'autonomie et de dépendance
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne dépendante et en perte d'autonomie
 Connaissance du rôle du projet personnalisé d'un résident en établissement et du rôle de référent
 Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et de la procédure de signalement de la maltraitance

Connaissance en langue française permettant de comprendre, d'interagir et de transmettre des informations orales et écrites structurées, courtes et simples portant sur des sujets du quotidien dans un contexte professionnel défini
 Connaissances de base de la communication non verbale
 Connaissance des documents ou logiciels professionnels : fiches de tâches, protocoles, fiche de suivi de l'alimentation du résident, supports de traçabilité et de transmission
 Connaissance des logiciels métiers : ouvrir et fermer une session sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur ; saisir des données et transmette des informations

Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
 Connaissance du lien affectif du résident avec l'alimentation

Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) et notamment les exigences émotionnelles (tensions avec les résidents, agressivité, contact avec la souffrance, la maladie, la mort...) (INRS ED 6251)
 Connaissance des effets sur la santé des RPS (stress chronique, TMS, maladies cardio-vasculaires, troubles dépressifs ou anxieux, épuisement professionnel)
 Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention préconisées par l'INRS
 Connaissance du risque infectieux et épidémique : infection associée aux soins (IAS), bactérie multi résistante (BMR), bactérie hautement résistante émergente (BHRé), toxi-infection collective (TIAC), gastro-entérite, grippe, Covid-19...
 Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains et hygiène vestimentaire
 Connaissance des moyens de prévention des infections : désinfection, précautions standard (INRS ED 6360) et protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie
 Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)
 Connaissance de base des règles de sécurité sanitaire des aliments : liaison/chaine du chaud et du froid, prévention des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	40/52

Connaissance du risque de fausse route, des principes de prévention et des protocoles en cas de fausses routes

Connaissance des aides techniques à la prise de repas (assiettes, gobelets et couverts ergonomiques...)

Connaissance de base des portions nutritionnelles

Connaissance de base des prescriptions alimentaires : textures adaptées, couper en morceaux, taille des portions, compléments nutritionnels oraux, allergies, choix alimentaires (végétarien, végan, culturel...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	41/52

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans l'établissement, saluer avec politesse les usagers. Répondre aux demandes concernant son champ d'intervention ou orienter vers l'interlocuteur concerné.

Lors de chaque prise de poste prendre connaissance des consignes. En fin de service renseigner le support de traçabilité y compris à l'aide d'outils numériques. Signaler toutes anomalies à sa hiérarchie.

Participer aux réunions du service et de l'équipe. Transmettre les souhaits et les habitudes du résident.

Transmettre à l'équipe soignante les observations recueillies.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

Le support de traçabilité est renseigné

Les observations recueillies sont transmises à l'équipe soignante

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Être conscient que la chambre du résident est son « chez-soi » et l'établissement son lieu de vie. Être attentif à la présence des résidents. Annoncer son intervention et respecter la vie privée du résident.

Communiquer avec bienveillance avec le résident. Être à l'écoute des demandes et respecter les choix du résident. Tenir compte de son état physique, psychique et cognitif, d'éventuelles situations de handicap. Adapter son accompagnement aux capacités du résident.

Entrer en relation avec le résident en s'appuyant sur le regard, la parole, le geste et rechercher son accord à l'accompagnement proposé. Ecouter et observer le résident avec attention afin de respecter son rythme, ses souhaits et ses habitudes, reformuler si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension.

Critères de performance

L'intervention auprès du résident est annoncée

Les habitudes et les goûts du résident sont respectés

Le rythme du résident est respecté

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Porter la tenue professionnelle exigée par l'établissement. Appliquer les précautions standard d'hygiène. Réaliser une hygiène des mains par un lavage ou une friction hydro-alcoolique. Respecter les règles d'hygiène du linge et les règles de sécurité sanitaire des aliments. Appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie.

Tout au long de l'intervention appliquer les mesures de prévention des risques professionnels : troubles musculo-squelettiques (TMS), chimiques, biologiques, électriques et de chutes. S'informer des risques des produits chimiques sélectionnés. Utiliser les équipements de protection collective (EPC) adaptés et porter les équipements de protection individuelle (EPI) requis.

Organiser son intervention en fonction de la fiche de tâches. Préparer le matériel, les produits et les équipements identifiés. Mettre en œuvre les techniques en respectant les méthodes de base du nettoyage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	43/52

Appliquer les protocoles de bionettoyage. Contrôler la qualité de l'intervention et réajuster si nécessaire.
Nettoyer et ranger le matériel utilisé.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont appliquées

Les règles d'hygiène sont respectées

La fiche de tâches, les protocoles ou les prescriptions alimentaires sont respectés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	44/52

Glossaire technique

Accompagner la mobilité (ALM)

La démarche "Accompagner la mobilité de la personne aidée en prenant soin de l'autre et de soi" (en abrégé "Accompagner la mobilité", ou encore "ALM") est la mise en œuvre du principe général de prévention « adapter le travail à l'homme » (démarche INRS « Accompagner la mobilité ») et non adapter l'homme au travail (ancienne dénomination « gestes & postures »). Adoptée en 2020 par l'INRS cette nouvelle démarche permet de prendre soin sans prendre (physiquement) en charge la personne, favorise le confort et respecte la capacité de la personne à agir par elle-même.

MINISTERE DU TRAVAIL : article disponible sur l'URL Les grands principes de la prévention des risques professionnels | Travail-emploi.gouv.fr | Ministère du Travail et de l'Emploi [consulté le 06/11/2024]

INRS Dépliant disponible sur l'URL : La démarche ALM - Accompagner la mobilité - Dépliant - INRS [consulté le 06/11/2024]

Aides techniques

Dans ce référentiel les aides techniques font références aux cannes, déambulateurs et fauteuils roulants.

Bactérie Multi Résistante (BMR) et Bactérie Hautement Résistante émergente (BHRe)

Bactéries qui limitent les possibilités thérapeutiques en cas d'infection.

SANTE PUBLIQUE FRANCE Article disponible sur l'URL Bactéries multirésistantes dans les hôpitaux français : des premiers indicateurs au Réseau d'alerte d'investigation et de surveillance des infections nosocomiales (RAISIN). Numéro thématique. Résistante aux antibiotiques [consulté le 06/11/2024]

Bionettoyage

Procédé destiné à réduire la contamination biologique des surfaces (Afnor-norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel – lexique de la propreté) obtenu par la combinaison en 3 temps :

- d'un nettoyage
- d'une évacuation de la salissure et des produits utilisés
- de l'application d'un désinfectant.

Le cas échéant un dernier rinçage est effectué si la surface est prévue pour un contact alimentaire (table...).

CPIAS NOUVELLE AQUITAINE Définition disponible dans le glossaire du document URL Désinfection des locaux des établissements de soins - CPIAS Nouvelle Aquitaine [consulté le 06/11/2024].

Désinfection

Opération au résultat momentané permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus portés par des milieux inertes contaminés en fonction des objectifs visés.

CPIAS NOUVELLE AQUITAINE Définition disponible dans le glossaire du document sur l'URL Désinfection des locaux des établissements de soins - CPIAS Nouvelle Aquitaine [consulté le 06/11/2024].

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	45/52

Econettoyage

Dans ce référentiel l'éconettoyage signifie un nettoyage des locaux qui limite l'impact sur l'environnement et la santé : utiliser moins d'eau et de produits chimiques, réduire l'utilisation de désinfectants, réaliser le nettoyage mécanisé sans produit afin de réduire le chimiofilm. (Guide de l'éconettoyage, ARS AURA).

Equipe pluriprofessionnelle ou pluridisciplinaire

Dans ce référentiel l'équipe pluriprofessionnelle est constituée des équipes : médicale, soignante, paramédicale (kiné, ergothérapeute, psychologue, psychomotricien, diététicien...), hôtelière, animation et des travailleurs sociaux. Selon l'organisation de l'établissement la composition peut être différente.

Equipe soignante ou équipe de soins

Dans ce référentiel le terme équipe soignante désigne l'infirmier (les infirmiers) et les aides-soignants. Selon l'organisation de l'établissement la composition peut inclure d'autres professionnels comme les accompagnants éducatifs et sociaux.

Equipement de protection collective (EPC)

Equipement de protection signalant les risques liés à l'activité professionnelle d'un agent dans une zone accessible aux usagers (exemple : panneau de signalisation « sol glissant »).

INRS Dossier disponible sur l'URL. Protection collective - Démarches de prévention - INRS [consulté le 06/11/2024].

Equipement de protection individuelle (EPI)

Equipement de protection que doit porter l'agent pour se prémunir des risques (exemple : gants, lunettes, chaussures de protection...).

INRS Dossier disponible sur l'URL Protection individuelle. La protection individuelle - Démarches de prévention - INRS [consulté le 06/11/2024].

Handicap

Loi du 11/02/2005 + Art L114 du CASF :

«Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant».

MINISTERE DES SOLIDARITES, DE L'AUTONOMIE ET DE L'EGALITE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES article disponible sur l'URL La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances | handicap.gouv.fr [consulté le 06/11/2024].

Mode opératoire

Dans ce référentiel le terme mode opératoire désigne une opération méthodiquement ordonnée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	46/52

Précautions standard

Les précautions standard sont un ensemble de mesures d'hygiène visant à réduire le risque de transmission croisée des agents infectieux entre soignant, soigné et environnement, ou par exposition à un produit biologique d'origine humaine (sang, sécrétions, excréta...).

INRS, article de revue disponible sur l'URL : Les précautions standard. Des recommandations pour la prévention du risque infectieux autour des soins - Article de revue - INRS [consulté le 06/11/2024].

Projet personnalisé (PP) ou projet d'accompagnement personnalisé

Document de coordination visant à répondre à long terme aux besoins et attentes de la personne accueillie en établissement, rédigé en équipe pluriprofessionnelle et avec le résident (ou son représentant).

HAUTE AUTORITE DE LA SANTE document disponible sur l'URL Haute Autorité de Santé - Le projet personnalisé : une dynamique de parcours d'accompagnement (volet Ehpad) [consulté le 06/11/2024].

Protocole

Dans ce référentiel le terme protocole désigne l'instruction précise et détaillée mentionnant toutes les opérations à effectuer impérativement dans un certain ordre.

Protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie

Dans ce référentiel les protocoles spécifiques en cas d'infection et d'épidémie sont des mesures d'hygiène qui viennent en complément des précautions standard. En établissement médico-social il peut s'agir de précaution « contact » (gale, gastroentérite, bactérie multi résistante (BMR)) ; de précautions « gouttelettes » (grippe...) ou encore de précautions "air" (tuberculose, légionellose).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	47/52

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	49/52

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ASMS	REAC	TP-01405	02	19/08/2025	19/08/2025	50/52

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

