

Formation « Gérer les comportements inappropriés »

Introduction

Ce support a été conçu pour accompagner les formateurs dans l'animation de la formation relative aux comportements inappropriés rencontrés par les aide-ménager.e.s au domicile des clients.

La formation repose sur 12 vidéos illustrant des situations concrètes pouvant être rencontrées sur le terrain. L'objectif est de favoriser la réflexion, les échanges entre participants et l'identification de bonnes pratiques professionnelles. Chaque vidéo constitue un point de départ pour le dialogue.

Le document prévoit une base minimale, à utiliser dans chaque formation. Les autres activités complémentaires sont proposées au libre choix de la personne qui donne la formation, selon les besoins du groupe, le temps disponible et les objectifs de la séance.

Les objectifs de la formation



À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Reconnaître un comportement inapproprié.
- Identifier les signaux d'alerte.
- Comprendre les impacts émotionnels et professionnels de ces situations.
- Réfléchir aux différentes réactions possibles.
- Connaître les ressources disponibles et les possibilités de signalement.

Comment utiliser ce document ?

BASE MINIMALE- à réaliser dans chaque formation avec les étapes 1 et 2 et se terminant avec l'étape 4 et 5.

Pour chaque vidéo choisie, l'animateur suit les étapes clairement identifiées. **Les étapes 1, 2, 4 et 5** constituent la base minimale à réaliser dans chaque formation.

AU CHOIX- selon les besoins du groupe et le temps disponible.

Pour **l'étape 3**, l'animateur sélectionne librement une ou plusieurs activités complémentaires : **émotions, besoins, réactions, limites** et/ou **communication non verbale**.

Il n'est pas nécessaire d'utiliser l'ensemble des activités.

Préparer la séance

- Choisir la ou les vidéos en fonction des besoins du groupe.
- Visionner les vidéos à l'avance.
- Déterminer le temps disponible.
- Préparer les activités complémentaires. (ex : cartes émojis, cartes de couleurs, etc.)
- Connaître les personnes-ressources et la procédure interne de l'entreprise.
- Prévoir un cadre qui favorise l'écoute, le respect et la liberté de ne pas partager une expérience personnelle.

Etape 1 : Visionner une vidéo

Visionner une des vidéos au choix afin de commencer la formation. Celle-ci constituera le point de départ de l'analyse. Le formateur peut bien sûr, choisir d'analyser 1 ou plusieurs vidéos tout au long de sa formation.

Liste des vidéos disponibles et leur descriptif :

Vidéo 1 : Harcèlement

Accueil par un client légèrement dénudé !

L'aide-ménagère est confrontée à une situation gênante et inappropriée qui crée un climat de malaise dès son arrivée au domicile.

Vidéo 2 : Violence

Violences conjugales en présence de l'aide-ménagère

L'aide-ménagère est témoin d'une scène de violence conjugale, ce qui peut engendrer un sentiment d'insécurité et de détresse.

Vidéo 3 : Harcèlement – Comportement dénigrant

Propos discriminatoires envers l'aide-ménagère

L'aide-ménagère subit un traitement inégal et des remarques fondées sur ses origines ou ses convictions personnelles.

Vidéo 4 : Comportement dénigrant

Mise à l'écart de l'aide-ménagère

Le client impose à l'aide-ménagère de prendre son repas dans la cave.

L'aide-ménagère est mise à l'écart et traitée de manière humiliante, portant atteinte à sa dignité.

Vidéo 5 : Non-respect du cadre de travail-Violence

Comportement agressif lors d'un refus de tâche interdite

Le client insiste pour une tâche interdite et agrippe le bras de l'aide-ménagère.

Le client impose des demandes inappropriées et adopte un comportement physique intrusif et intimidant.

Vidéo 6 : Atteinte à la vie privée

Fouille dans le téléphone et le sac de l'aide-ménagère.

Le client envahit l'espace personnel de l'aide-ménagère et porte atteinte à sa confiance et à son intimité.

Vidéo 7 : Comportement dénigrant

Accusation de vol.

L'aide-ménagère est confrontée à des accusations sans preuve qui remettent en cause son honnêteté.

Vidéo 8 : Comportement dénigrant

Excréments laissés volontairement dans la cuisine

Le client profite de la présence de l'aide-ménagère pour lui imposer des situations irrespectueuses et humiliantes.

Vidéo 9 : Comportement dénigrant

Nettoyage des joints avec une brosse à dents.

Le client impose des tâches disproportionnées qui témoignent d'un manque de respect pour le travail de l'aide-ménagère.

Vidéo 10 : Non-respect du cadre de travail

Exigences de travail irréalistes

L'aide-ménagère est placée dans une situation d'échec en raison d'objectifs impossibles à atteindre.

Vidéo 11 : Non-respect du cadre de travail

Logement laissé dans un état déplorable.

Le client considère l'aide-ménagère comme responsable de tout remettre en ordre, sans considération pour ses conditions de travail.

Vidéo 12 : Harcèlement – Atteinte à la vie privée

Messages inappropriés en dehors des heures de travail.

Le client dépasse le cadre de la relation professionnelle et crée un sentiment d'inconfort chez l'aide-ménagère.

Etape 2 : Comprendre et décrire la situation présentée dans la vidéo

Le formateur invite les participants à décrire ce qu'ils observent dans la vidéo.

- Que se passe-t-il ?
- Quel comportement est inapproprié ?
- Quels sont les signaux d'alerte ?
- A quelle catégorie appartient cette situation ?

L'objectif est avant tout d'observer et de décrire les faits avant de proposer des solutions.

Signaux d'alerte possibles

- Gestes déplacés ou intrusifs.
- Propos à connotation sexuelle.
- Pressions, menaces ou intimidation.
- Messages insistants ou demandes répétées sur les réseaux sociaux.
- Envoi de contenus déplacés.
- Prise ou diffusion de photos sans consentement.
- Manipulation ou diffusion d'images via des technologies numériques.
- Autres.

Catégories possibles

- Discrimination.
- Harcèlement au travail.
- Harcèlement sexuel.
- Violence.
- Atteinte à la vie privée.
- Comportement dénigrant.
- Non-respect du cadre de travail.

Etape 3 : Analyser la situation à l'aide des activités complémentaires

Cette étape est au libre choix de l'animateur. Il peut utiliser une ou plusieurs des activités complémentaires ci-dessous selon les objectifs de la formation, le temps disponible et les besoins du groupe.

A. Analyser les émotions

- Comment pourriez-vous vous sentir face à cette situation ?
- Que vous a fait ressentir cette situation ?
- Cette situation vous touche-t-elle personnellement ? Pourquoi ?
- Avez-vous déjà vécu une situation comparable ? Si oui, comment l'avez-vous gérée ?

Le formateur peut utiliser des cartes "émotions" et inviter chaque participant à en choisir une :

 Malaise	 Confusion
 Peur	 Indignation
 Colère	 Gêne
 Tristesse	 Blessé
 Honte	 Hésitation
 Stress	 Silence

B. Analyse des besoins :

- De quoi l'aide-ménagère a-t-il ou elle besoin pour faire face à cette situation ?

Le formateur peut utiliser des cartes "besoins" et inviter chaque participant à en choisir une :

 Confiance	 Écoute
 Soutien	 Respect
 Affirmation	 Apaisement

C. Analyser les réactions

- Que feriez-vous si c'était vous ?
- Quelle réaction vous correspond le mieux ? Pourquoi ?
- Quelles sont les réactions les plus adaptées selon vous ?
- Quels sont les avantages et les limites de chaque réaction ?

L'animateur invite les participants à réfléchir aux **réactions** que suscitent la situation décrite dans la vidéo. Pour se faire, il peut utiliser 3 animaux qui illustrent une réaction possible :

-  **Le lion** : J'agis immédiatement et je m'affirme.
-  **Le lapin** : J'évite la confrontation et/ou je préfère m'éloigner.
-  **La grenouille** : Je prends du recul, j'observe la situation et je cherche du soutien avant d'agir.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. La réaction dépend avant tout de la personne et de la situation analysée. L'objectif est d'échanger sur leurs avantages et leurs limites selon les situations rencontrées. Elle peut également être complétée par d'autres réactions.

D. Évaluer les limites

À l'aide des 3 feux de couleurs :

-  Acceptable.
-  Inconfortable.
-  Inacceptable.

Chaque participant choisit une couleur qui correspond à sa limite. La discussion porte ensuite sur les raisons de ce choix. Les différences de perception entre les participants alimenteront la discussion.

E. Observer la communication non-verbale

- Lors du visionnage, avez-vous remarqué des signes de communication non verbale ?
- Si oui, lesquels : expressions du visage, regard, gestes, posture, distance entre les personnes, ton de la voix ou silence ?
- Que nous apprennent ces éléments sur les émotions ou le ressenti des personnes présentes ?
- Le comportement non verbal peut-il montrer un malaise, de la peur, de la colère, de l'hésitation, de la confiance ou autre chose ?

Ces éléments permettent souvent de mieux comprendre le ressenti des personnes, même lorsque peu de mots sont prononcés.

Ces activités complémentaires permettent de faire le lien entre les **émotions**, les **besoins**, les **réactions** possibles, les **limites**, la **communication non verbale** et les **ressources** disponibles.

Etape 4 : Soutien et signalement

Le formateur invite les participants à réfléchir au soutien qu'ils peuvent trouver :

- A qui peut-on en parler ?
- Quand faut-il informer son/sa responsable ?

Cette étape rappelle que les aide-ménager.e.s. ne doivent jamais rester seul.e.s face à une situation problématique.

Voici les **relais possibles**, à adapter en fonction de l'organisation de l'entreprise :

- La personne de confiance.
- Le conseiller en prévention interne.
- Le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux.
- Le médecin du travail.
- Le responsable ou un autre relais prévu par la procédure interne.

Etape 5 : Conclusion

Le formateur termine la séance en demandant :

- Quel est le principal enseignement retenu ?
- Que feriez-vous dans une situation similaire ?

Quelques conseils d'animation

- Créer un climat de confiance.
- Favoriser l'expression de chacun.
- Respecter les expériences personnelles.
- Ne jamais obliger un participant à raconter une situation vécue.
- Accueillir les émotions sans jugement.
- Valoriser les échanges entre participants.
- Adapter les outils d'animation au groupe.
- Respecter le rythme des participants.



Remarque : Ce support offre différentes possibilités d'utilisation afin que chaque formateur puisse construire une formation adaptée à son groupe. L'objectif n'est pas d'utiliser toutes les activités complémentaires, mais de conserver la base minimale et de choisir les activités qui permettront au groupe de réfléchir, d'échanger et de développer des pratiques professionnelles sécurisantes.

Bonne formation !