



Maitre(sse) de Maison

Avril 2011

Fiche réalisée avec la collaboration de professionnels

Des éléments ont été remis à jour en 2015

Fonctions

- On trouve des maîtresses de maison dans de nombreux établissements sanitaires et sociaux : lieux accueillant des résidents aux âges, aux pathologies, au degré de dépendance, aux handicaps et aux problématiques différents (adultes handicapés, enfants et adolescents rencontrant des difficultés sociales, malades du SIDA, adultes connaissant des problèmes avec l'alcool, personnes âgées...).
- La maîtresse de maison n'est pas une « femme de ménage », c'est un personnage clé dans un établissement. Elle veille au bon déroulement du séjour (plus ou moins long) des résidents en gérant l'intendance, les problèmes du quotidien... Son travail consiste à partager le quotidien des résidents sans être de la famille, ni occuper un poste de soignant ou d'éducateur.
- Elle travaille en lien avec l'équipe (éducateurs, personnels techniques...) sous la responsabilité d'un chef de service ou du responsable de l'établissement.
- Les tâches décrites ci-dessous ne sont pas toujours assurées par une maîtresse de maison. Les missions de la maîtresse de maison dépendent de l'âge du public accueilli, de la nature des locaux, de l'organisation interne de l'établissement (cuisine centralisée ou non...). Certaines missions sont cependant communes à toutes les maîtresses de maison (accueil, présence et accompagnement dans la vie quotidienne) et servent de support à une action éducative.

🌀 L'organisation et la gestion de la vie quotidienne

La maîtresse de maison intervient à plusieurs niveaux dans l'organisation du quotidien d'un établissement. Elle est, même si c'est variable selon les établissements, une sorte **d'intendante**. Selon la structure, elle peut assurer elle-même certaines tâches ou bien superviser d'autres salariés (cuisinier, agent d'entretien, lingère...).

- L'entretien et le rangement
 - Contrôle, suivi, et souvent participation au nettoyage des locaux (parties communes, chambres...) : ménage, vaisselle, rangement...
 - Embellissement du lieu de vie (décoration), elle doit rendre le lieu de vie agréable et confortable.
 - Repérage des travaux à effectuer.
- Les repas
 - Souvent confection des repas, mise en place du petit-déjeuner.
 - Participation à l'élaboration des menus en choisissant une alimentation équilibrée, en respectant les régimes spécifiques, économe...
 - Participation à la mise en place des tables.
- Le linge
 - Suivi des lessives (elle veille par exemple au changement régulier des draps), participation à l'activité lingerie (repassage, couture...).
 - Conseil auprès des résidents sur les vêtements appropriés en fonction du temps, s'assure qu'ils ont une tenue convenable...
- Gestion de budget, des stocks et des commandes : la maîtresse de maison peut être responsable du budget alimentaire, de l'achat d'habits, de produits pour l'établissement (produits d'entretien, matériel...), mais aussi parfois du matériel pour les animations.

Paroles de Professionnelles

Chaguiga, maîtresse de maison dans un IME accueillant des jeunes autistes

Nous sommes accueillies par le directeur, Pierre, qui nous présente son établissement. « Nous accueillons ici 23 jeunes autistes, âgés de 12 à 20 ans, 18 en internat et 5 en semi-internat. Ils peuvent rester avec nous après leurs 20 ans, car nous les accueillons jusqu'à ce qu'une solution de sortie soit trouvée. En général, ils partent pour un foyer de vie, un foyer d'accueil médicalisé, voire même un ESAT s'ils sont suffisamment autonomes. C'est souvent compliqué, il n'existe pas énormément de structures pouvant accueillir des autistes », regrette Pierre.

L'établissement emploie 39 personnes dont 21 pour l'équipe éducative : des AMP, moniteurs éducateurs, éducateurs spécialisés, 2 surveillantes de nuit dont 1 diplômée, un éducateur technique spécialisé qui gère les ateliers espaces verts et bois et 1 maîtresse de maison, Chaguiga. « Chaguiga travaille ici depuis 2003, elle a d'abord eu le statut d'agent de service intérieur, avant de suivre la formation et de devenir maîtresse de maison en 2010. Le fait d'avoir ce statut lui a permis une meilleure intégration dans l'équipe éducative et une meilleure légitimité dans son travail. Elle participe complètement à l'accompagnement éducatif des jeunes, elle ne fait pas seulement le ménage », insiste Pierre.

L'IME est organisé en 2 pôles : le pôle hébergement pour l'internat (de 17h00 à 9h00), et le pôle jour pour toutes les activités qui rythment la journée des jeunes : classe avec un enseignant, ateliers (cuisine, espaces verts...), activités avec une musicothérapeute et une art thérapeute, interventions d'un psychologue et d'un neuropsychiatre... Au niveau de l'hébergement, les jeunes sont répartis en 3 unités (A, B et C), en fonction de leur degré d'autonomie, C regroupant les moins autonomes. « C'est surtout sur cette unité que j'interviens, explique Chaguiga arrivée entre temps, car ce sont ceux qui ont le plus besoin d'aide dans leur quotidien : pour manger, se laver... Certains ne parlent pas et ne s'expriment que par gestes. J'apprends à les comprendre et à me faire comprendre. Chacun a son caractère, ses habitudes, ses difficultés... mais ils ont tous en commun d'être très attachants, même si certains sont plus difficiles que d'autres. Il faut les accepter comme ils sont. Un jeune de l'unité C a un problème avec la propreté et recouvre de temps en temps les murs de sa chambre avec ses excréments. Lorsque cela arrive, il faut le tranquilliser. Je nettoie la chambre avec les éducateurs présents, dans ces situations-là, il n'y a pas de hiérarchie, tout le monde participe. Ce jeune n'en est pas pour autant moins attachant que les autres », insiste Chaguiga. « Ce genre de comportement peut paraître choquant pour une personne extérieure, intervient Pierre. Il faut accepter que certaines choses échappent à notre contrôle. »

Chaguiga doit toujours rester vigilante, car les jeunes sont aussi imprévisibles. « La semaine dernière, un jeune s'est enfui, nu, de sa chambre alors que l'infirmière lui donnait des gouttes pour son rhume. Il a sauté la barrière et est sorti de l'IME. On lui a couru après et rattrapé un peu plus loin. Un éducateur l'a maintenu et j'ai enlevé ma blouse pour le couvrir. Il ne fallait pas le laisser comme ça, ce n'était pas bien, les gens le regardaient. »

Chaguiga travaille du lundi au vendredi de 7h à 14h30. « Mes horaires ne sont pas figés, tout dépend de ce qui est prévu, je m'adapte. Par exemple, la semaine prochaine, je vais accompagner l'unité B au restaurant, je peux aussi participer à un atelier l'après-midi, accompagner lors d'une sortie... »

🌀 L'accueil et l'écoute

La maîtresse de maison est au cœur de la vie de l'établissement, elle est souvent un **repère** (notamment affectif) pour les résidents. Elle doit bien veiller à rester dans son rôle et ne pas empiéter sur celui des éducateurs, du personnel médical...

Mais, sa position est parfois floue : elle n'est pas toujours intégrée clairement à l'équipe éducative et peut souffrir d'un manque de reconnaissance. Pourtant, de par son action sur le quotidien, elle a une influence sur les résidents dont elle écoute les confidences, et dont elle connaît bien l'intimité (au travers de leurs chambres, leur linge, leurs habitudes...) : elle stimule leur autonomie, leur donne un cadre...

• L'accueil

- Accueil et orientation des résidents, des familles, des visiteurs...
- Etat des lieux d'entrée et de sortie des résidents.
- 1er accueil d'un nouveau résident : installation, présentation de l'établissement, aménagement de la chambre... et explication du règlement intérieur et des obligations du résident.
- Lien avec la famille.

• La présence et l'écoute au quotidien

- Gestion des petits problèmes du quotidien (lorsque ce n'est plus de son ressort, elle passe le relais).
- Prise de rendez-vous à l'extérieur (rendez-vous médical, coiffeur, activité...) et accompagnement et transport possible.
- Participation à certains repas : elle veille à la bonne distribution des rations, à la tenue des résidents, peut aider à manger...
- Ecoute : elle est disponible pour les résidents, pour les écouter, répondre à leurs questions, les aider... Elle apporte du soutien et du réconfort.
- Aide possible pour l'habillage et la toilette.

• L'animation du lieu de vie : participation à l'élaboration et à l'animation pour les anniversaires, fêtes de fin d'année, événements particuliers...

🌀 Une présence éducative

• L'éducatif au quotidien :

- Explication, application et contrôle du respect du règlement intérieur, des règles de vie en collectivité (ce qui est autorisé, ce qui ne l'est pas, règles de politesse, de sécurité...). La maîtresse de maison incarne des règles stables, qu'elle rappelle avec calme, mais fermeté. Elle doit mettre en place une relation bienveillante et cadrante avec les personnes accueillies. Elle responsabilise les résidents.
- Sensibiliser les résidents à l'hygiène (corporelle et vestimentaire) et à la santé, apprentissage des lessives, de la manière de prendre soin de ses affaires... Elle travaille sur la représentation de soi, l'apprentissage de la propreté.

• L'animation d'ateliers (cuisine, pâtisserie...) :

- Faire participer les résidents aux tâches matérielles (ménage des parties communes, cuisine, rangement des chambres...).
- Inciter les résidents à participer à des projets collectifs, des animations...
- Elle peut parfois avoir avec elle des résidents qu'elle évalue, par exemple sur les tâches ménagères, pour une intégration en milieu ordinaire.

🌀 Lien entre les résidents et l'équipe

• La maîtresse de maison a une position privilégiée pour faire le lien entre les résidents et le reste de l'équipe.

- Elle connaît les consignes et les décisions prises par les éducateurs et peut assurer la continuité de l'accompagnement (ne pas aller à l'encontre des décisions)
- Elle fait remonter des informations sur les résidents au travers d'un cahier de liaison : personne malade, agressive, isolée, triste... Elle peut identifier des signes inhabituels qu'elle communique aux professionnels concernés.

• Participation possible à certaines réunions d'équipe, institutionnelles voire d'analyse de pratique.

• Tenue d'un planning pour le personnel technique (agent d'entretien, cuisinier, lingère...).

Chaguiga nous donne sa journée type.

7h/7h30 : « J'interviens essentiellement dans l'unité C, mais je vais aider dans les autres unités en fonction des besoins. Je ne suis pas seule, je travaille avec d'autres membres de l'équipe éducative affectés à cette unité. Les jeunes se réveillent généralement seuls, mais il faut parfois aller les chercher et leur rappeler de se lever en leur expliquant que, s'ils sont trop en retard, l'heure du petit-déjeuner sera passé. Je frappe à la porte, je demande si la nuit s'est bien passée, j'aide ceux qui ont besoin à faire leur toilette et à s'habiller. Je dois parfois les conseiller pour leur tenue vestimentaire : s'il fait froid, il est préférable de mettre un pull par exemple. Je suis là pour eux, pour les aider dans leur quotidien, leur apporter confort et réconfort. »

Chaguiga enchaîne ensuite avec la préparation des plateaux pour le petit-déjeuner. « Certains ont des difficultés pour manger, j'aide à tenir la cuillère pour manger le yaourt, je coupe les aliments si c'est nécessaire... C'est un moment de calme, un moment agréable où les jeunes se confient. Ils me perçoivent différemment des autres membres de l'équipe, je suis plus le « maman », alors que les éducateurs représentent davantage l'autorité. Ils vont me révéler des petits secrets, me demander de faire quelques écarts... Par exemple, l'une des jeunes est soumise à un régime strict, elle va venir me trouver pour avoir un morceau de chocolat ou un bonbon. Je vais lui donner, alors qu'un éducateur refuserait. Par contre, elle sait qu'elle ne doit pas réclamer une seconde fois, j'impose des limites. Et je ne fais pas ça dans le dos des éducateurs, ils sont au courant. Je ne dois pas aller à l'encontre de leurs décisions, mais je sais les points sur lesquels je peux me permettre d'être plus souple. » Pierre intervient : « Il faut trouver le bon équilibre entre souplesse et autorité : ces jeunes ont besoin d'un cadre et de repères solides, mais aussi d'affection et de compréhension. Chaguiga arrive à trouver cet équilibre, ce qui n'est pas facile. »

9h à 12h : Chaguiga s'occupe du ménage et du linge. « Je nettoie les chambres, les sanitaires, les parties communes du pôle hébergement et les locaux administratifs. Je m'occupe aussi du linge, je le plie, je le range dans les chambres... » Les jeunes ne sont pas inactifs, Chaguiga les fait participer. « Comme tous les jeunes, il faut les motiver pour ranger leurs chambres, sourit Chaguiga. Je prépare les produits en ne laissant rien traîner, car on ne sait jamais, et je leur montre comment nettoyer le sol de leur chambre, la douche... » « En IME, comme dans toute structure accueillant des jeunes, nous avons un rôle éducatif très important, rappelle Pierre. Nous devons leur apprendre les bases pour les aider à être autonomes : la propreté, l'hygiène, l'alimentation, les règles de vie... On insiste moins sur ces points dans les foyers pour adultes. » « Il faut être patient et beaucoup se répéter, complète Chaguiga. Il faut aller à leur vitesse, je ne dois pas imposer mon rythme. »

Le temps prévu pour le ménage peut être raccourci en fonction des événements et des priorités. « Il faut faire les sanitaires tous les jours, évidemment. Par contre, toutes les chambres n'ont pas besoin d'être nettoyées tous les jours. Je m'adapte. Je peux arrêter mon ménage à 11h et aider à préparer le repas de midi. Nous sommes livrés par une structure extérieure, mais le mercredi midi, c'est nous qui préparons le repas. J'anime seule un atelier cuisine où j'encadre 3 jeunes. Je leur demande ce qu'ils aiment, ce qu'ils veulent manger, j'explique la recette, je montre tout doucement comment couper, éplucher... Si le jeune sent de l'énerverment, il peut tout jeter par terre et quitter l'atelier. » Lors du repas, Chaguiga aide à couper les légumes et la viande. « Ils n'y arrivent pas tous, je les aide. Là encore, je m'adapte à leur rythme et je veille à leur sécurité. » Chaguiga prépare aussi, lors d'ateliers, des gâteaux, du pain... « Je les accompagne aussi pour les sorties : restaurant, activités... » « Nous avons fait le choix d'ouvrir l'IME vers l'extérieur, explique Pierre. Les jeunes sont confrontés au monde extérieur, ils vont à la piscine municipale par exemple. Nous allons aussi organiser prochainement de courts séjours à l'extérieur auxquels il est prévu que Chaguiga participe. C'est un projet de l'établissement. » Chaguiga est d'ailleurs conviée aux réunions d'équipe et aux réunions de synthèse annuelles : la situation de chaque jeune (santé, comportement, difficultés...) est abordée lors d'une réunion différente, en présence de nombreux professionnels et des parents. « C'est important d'avoir une vision globale du jeune. Ces réunions me permettent de mieux le connaître et de comprendre les décisions éducatives prises. »

12h30 : Chaguiga prend sa pause puis retourne à l'internat pour prendre le thé avec les jeunes, jouer, discuter un peu. « C'est un autre moment calme, explique Chaguiga. Ces enfants ont besoin de beaucoup de calme, de réconfort. Le moindre incident peut provoquer une réaction de stress. Il faut toujours être vigilant, certains peuvent faire des crises d'épilepsie ou s'automutiler. Par exemple, si un jeune fait tomber un objet et le casse, je ne lui crie pas dessus, je lui dis que ce n'est pas grave, qu'il ne doit pas s'inquiéter, que ce n'est pas sa faute... Il faut toujours garder son calme, s'énerver ne sert à rien, sauf à empirer la situation. Les jeunes ont besoin d'être rassurés, réconfortés : je fais des bisous, je les prends dans mes bras... Les éducateurs le font aussi. » « Généralement, les autistes ont besoin d'un contact fort. Par exemple, un jeune qui panique aura besoin qu'on le serre fort, ce qui peut surprendre une personne non habituée. Ils ont besoin de sentir une forte pression, ça les rassure, ils se sentent protégés. »

14h30 : Chaguiga termine sa journée. « J'aime beaucoup mon travail et le rôle que je joue auprès des jeunes. La formation de maîtresse de maison m'a beaucoup apportée, j'ai appris à mieux comprendre et connaître le handicap. J'ai l'impression que depuis ma formation, ma relation avec les jeunes est encore plus forte. »

Conditions de Travail

- Les horaires varient en fonction des établissements : si elle est la seule maîtresse de maison, elle travaille en journée (par exemple de 9h à 19h). Si elles sont plusieurs, un roulement est mis en place (de matin, de soir, de week-end...).

Qualités requises

- Etre patient et calme.
- Goût et aptitude pour les activités ménagères (élaboration de repas, gestion du linge, ménage...).
- Sens de l'organisation, être méticuleux.
- Etre disponible, accueillant, rassurant, bienveillant, à l'écoute... mais aussi savoir faire preuve de fermeté et faire respecter son autorité.
- Respecter le secret professionnel.
- Capacités d'adaptation au caractère, au vécu ou à la pathologie de chacun.
- Aimer le travail en équipe.
- Etre polyvalent, elle peut prendre le relais du personnel absent.
- Sens de la communication : transmettre ses observations au reste de l'équipe, s'exprimer facilement...
- Prendre du recul vis-à-vis des situations rencontrées.

Salaire

L'emploi de Maîtresse de maison est reconnue depuis 2003 dans la convention collective des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées (convention du 15/03/66). Les maîtresses de maison appartiennent à la catégorie des ouvriers qualifiés. Au 01/01/10, leur salaire brut en début de carrière est de 1 346€ environ.

Evolution de carrière

Une fois en poste, en fonction des publics suivis, une maîtresse de maison peut envisager de s'orienter vers le métier de TISF (technicien de l'intervention sociale et familiale) grâce à la formation ou à la VAE (validation des acquis de l'expérience), mais aussi Moniteur d'atelier ou AMP (aide médico-psychologique).

Marché de l'Emploi

*Lieux où les postes de maîtresse de maison sont fréquents.

- Toutes les maîtresses de maison ne portent pas le statut de maîtresse de maison, certaines sont lingères, agent d'entretien, agent de service intérieur...
- Certains établissements ont créé des structures d'accueil qui ressemblent à des maisons. Ce sont de petites unités de vie qui accueillent un petit groupe de résidents. On peut alors trouver une ou plusieurs maîtresses de maison par unité.

Profil recherché

- Aucun diplôme spécifique n'est demandé. Cependant reviennent souvent dans les annonces :
 - CAP/BEP en hôtellerie (surtout en EHPAD)
 - CAP/BEP en nettoyage/hygiène : CAP employé de collectivité, CAP assistant en milieu familial et collectif.
 - Diplômes du secteur social : BEP sanitaire et social, diplômes de l'aide à domicile.

Lieux d'exercice

- Etablissements pour adultes handicapés :
 - FAM (foyer d'accueil médicalisé)
 - MAS (maison d'accueil spécialisé)
 - Foyers de vie
- Etablissements pour enfants handicapés :
 - IME (institut médico-éducatif)
- Etablissements pour adultes en difficultés sociales
 - Foyers de jeunes travailleurs
 - Maisons relais*
 - Foyers de personnes réfugiées
 - CHR (centre d'hébergement et de réinsertion sociale)
 - Foyers d'accueil d'urgence
- Etablissements pour enfants en difficultés sociales* :
 - MECS (maison d'enfants à caractère social)
 - ITEP (institut thérapeutique, éducatif, pédagogique)
 - Maisons de l'Enfance
 - Villages d'enfants
 - CER (centre éducatif renforcé) *Peu de postes de maîtresse de maison*
- Etablissements pour personnes âgées :
 - EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)
 - MARPA (maison d'accueil rurale pour personnes âgées)
- Etablissements de soin :
 - CAARUD (centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour les usagers de drogues)
 - ACT (appartement de coordination thérapeutique)
 - UET (unité thérapeutique éducative)

Quelques fiches de postes dans différents établissements

Dans une MECS (Maison d'enfants à caractère social)

- Entretien et rangement des parties communes : contrôle du nettoyage des sols effectué par un agent, entretien du mobilier et matériel électroménager, sortie des poubelles avec les jeunes, avis sur la décoration...
- Entretien et rangement des chambres : achat des produits nécessaires à l'entretien des chambres, signalement des dégradations et travaux à effectuer, responsable du bon état sanitaire et du rangement des chambres...
- Repas : accompagnement des jeunes, contrôle du rangement de la vaisselle, de la propreté des lieux, surveillance des régimes particuliers, achats du goûter et du petit-déjeuner...
- Linge : planning de dépôt de linge, contrôle du rangement du linge propre par les jeunes, marquage du linge, possibilité de laver le linge et de le repasser, d'effectuer des achats de vêtements avec les jeunes...
- Encadrement quotidien des jeunes : stimulation de leur autonomie, leur hygiène, leur organisation quotidienne, participation quelques fois dans l'année à des réunions avec l'équipe éducative...
- Rappel des règles de vie et de sociabilité : rappel des rites de politesse, respect des mœurs et des conduites en vigueur dans la société et l'établissement, respect des lieux par les jeunes...
- Mise en œuvre d'un climat de confiance et de stabilité : respect du règlement intérieur...
- Travail en relation avec le personnel et les jeunes.

Dans un foyer pour adultes handicapés

- Accompagner dans la vie quotidienne (en collaboration avec un membre de l'équipe éducative) : accompagnement dans le ménage de la chambre, aide pour la prise du petit-déjeuner, accompagnement au WC et mettre les changes.
- Soigner et prendre soin : être attentif aux comportements des résidents, veiller aux détails (lacets défaits, vêtements souillés...), veiller au respect des régimes...
- Eduquer, stimuler : favoriser l'autonomie, faire participer les résidents à l'entretien de leur chambre, à la mise du couvert, veiller au respect des règles de vie en communauté, être attentif à l'expression verbale...
- Faire face aux urgences
- Assurer la sécurité : vérifier que les résidents ne peuvent pas se blesser, ranger les produits d'entretien...
- Intervenir sur le cadre de vie : servir les repas, préparer les sacs de linge sale, faire du petit raccommodage, assurer la propreté et l'hygiène des parties communes, veiller à la décoration...
- Participer à l'élaboration des projets de vie, du projet de l'établissement...
- S'informer et informer : remplir le cahier de liaison et le consulter, transmettre les demandes des résidents à l'équipe éducative, faire part de ses difficultés...
- Participer à l'accueil des résidents, du personnel, des familles...
- Respecter le secret professionnel

Dans un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées et dépendantes)

- Etre la personne référente pour tout ce qui touche à l'hôtellerie
- Faire le lien avec l'équipe, la direction, les résidents, les familles, le personnel de la cuisine, de la buanderie, de la lingerie...
- Recevoir les fournisseurs pour les commandes de produits d'entretien, changes...
- Gérer le stock de linge (draps, tenue du personnel...)
- Gérer les plannings
- Décorer les locaux
- Suivre les protocoles mis en place pour le ménage
- Participer aux réunions
- Encadrer l'équipe technique (agent d'entretien...)

Offres d'emploi

- Pour connaître la liste des établissements sanitaires et sociaux pour envoyer des candidatures spontanées :
 - Bourgogne : www.creaibourgogne.org (« secteur social et médico-social en Bourgogne », puis « Annuaire régional »).
 - Rhône-Alpes : www.creai-ra.com (« répertoire régional »)

- Pour trouver des offres d'emploi (liste non exhaustive) :

- CREAI : www.creai-ra.com (offres du Rhône-Alpes, Bourgogne et Franche-Comté), rubrique « Emploi » et recherche soit avec l'intitulé de poste « maîtresse de maison », soit dans la catégorie professionnelle « services généraux » pour les postes d'agent de service intérieur (qui occupe souvent les fonctions de maîtresse de maison).
- Pôle Emploi : www.pole-emploi.fr :
 - ✓ K1305 : intervention sociale et familiale
 - ✓ K1303 : choisir la rubrique « maître/maîtresse de maison d'enfants »

- De nombreuses offres sont pourvues grâce au **bouche-à-oreille**.

Maîtresse de maison en maison de retraite. Dynamique, organisée, vous avez idéalement une expérience d'aide à domicile. Vos missions : aide aux actes de la vie quotidienne, organisation de l'accueil des nouveaux résidents, gestion du linge des résidents, du personnel et du matériel spécifique à la prise des repas. Diplôme demandé : CAP/BEP secteur sanitaire et social.

Maîtresse de maison d'enfants. Pour une maison accueillant une vingtaine d'enfants, vos missions principales sont l'entretien des locaux, la lingerie et la cuisine pour le groupe. Vous devez rédiger les menus et passer les commandes. Diplôme demandé : CAP/BEP en hôtellerie.

Maîtresse de maison d'établissement à caractère social. Vous travaillez auprès de personnes malades psychiques : accueil et accompagnement, gestion du budget, organiser, veiller à la sécurité et au respect du règlement intérieur. Travail en équipe, aimer faire la cuisine, fermé, patience et bienveillance. Pas de diplôme demandé.

Maîtresse de maison d'établissement à caractère social. Hébergement de jeunes en difficulté sociale : fonction polyvalente d'organisation du cadre de vie (ménage, cuisine, linge). Accompagner les usagers dans leur vie quotidienne en lien avec l'équipe éducative. Etre autonome et organisé + aisance relationnelle et capacités d'adaptation. Diplôme demandé : TISF ou CAP/BEP dans l'aide à domicile.

Formations

L'arrêté du 3 juillet 2003 (avenants 284 et 285 du 03/07/03) a créé l'obligation d'une formation de base spécifique pour les maîtresses de maison. Et la fonction de maîtresse de maison est reconnue dans le cadre de la convention collective du 15 mars 1966.

La formation de maîtresse de maison ne se suit **qu'en cours d'emploi**, elle n'est donc accessible qu'aux personnes travaillant déjà pour un établissement social ou médico-social.

Elle dure **203 heures** (en général à raison de 29 journées de 7h chacune) et est en partie commune avec la formation de surveillant de nuit.

La formation est obligatoire et doit respecter un référentiel établi par la CPNE. Chaque organisme de formation établit son programme en fonction de ce référentiel.

La formation délivre une certification de branche (qui n'est pas accessible à la VAE).

Contenu de la Formation

(extraits de la documentation de l'IRTS et l'IRTESS)

- Connaître et s'adapter aux publics (module 1)
 - Psychologie et psychopathologies du développement
 - Temps clés du quotidien et étapes de vie
 - Déficiences et handicap
 - Phénomènes d'exclusion sociale, jeunes en difficulté sociale ou familiale
- Accompagner les publics (module 2)
 - Notion de bientraitance et d'éthique professionnelle
 - L'accompagnement dans les temps clés du quotidien
 - Intimité, vie affective et sexualité
 - La dimension éducative de la fonction (faire, faire faire, faire avec)
 - La gestion des situations de crise et de conflit, stress et émotions
- Comprendre l'établissement et son environnement (module 3)
 - Cadre réglementaire et légal
 - L'établissement et ses différents projets
 - L'équipe pluri-professionnelle et son organisation
 - Statuts, droits et devoirs du professionnel
- Communiquer et travailler en équipe (module 4)
 - Travail d'équipe, dynamique pluri-professionnelle
 - Les principes de base de la communication : s'exercer
 - La production d'un écrit professionnel : transmission, rapport d'incident
 - La participation aux réunions : la prise de parole
 - Discrétion, secret professionnel, confidentialité
- Se projeter dans le rôle et la fonction de surveillant de nuit (module 5)
 - Statut, rôle, fonction et responsabilité professionnelle
 - Contours, limites et articulations de l'intervention au sein des équipes
- Assurer la qualité et la sécurité du cadre de vie (module 6)
 - Conditions matérielles de l'accueil de la personne
 - Facteurs de qualité et de sécurité du cadre de vie
 - PSC1
 - Economie « familiale » et vie quotidienne de la personne
- Connaître règles et démarches utiles pour l'entretien et l'amélioration du cadre de vie (module 7)
 - Hygiène des locaux (réglementation, produits, matériels...)
 - Entretien du linge (normes, pratiques, matériels...)
- Participer à la qualité de la prestation restauration (module 8)
 - Le repas et l'équilibre alimentaire
 - Les conditions d'hygiène et sécurité alimentaire HACCP
 - Gestion d'économat, relation à la sous-traitance
- Se situer dans une dynamique de formation (module 9)
 - La dynamique de formation, ses conditions, ses exigences
 - Les écrits de formation
 - Préparation à l'entretien d'octroi
 - Entretien de certification

Organismes

IRTESS
2 rue du Professeur Marion,
21000 DIJON
(03.80.72.64.55.)
Formations dispensées à Auxerre, Dijon, Nevers et Chalon (en fonction des inscriptions)

IRTS
1 rue Alfred de Vigny
25000 BESANCON
03.81.41.61.37.

ADEA
12 rue du Peloux
01000 BOURG EN BRESSE
(04.74.32.77.35.)