



# Rôle et missions de l'intervenant à domicile

## ■ Durée

2 jours (12 heures)

## ■ Public

Intervenant à domicile

## ■ Pré-requis

Aucun

## ■ Validation

Attestation de formation

## ■ Lieu

Greta Poitou-Charentes  
Agence de Pons

## ■ Dates

Nous contacter

## ■ Tarif

Demander un devis

## Objectifs

- Identifier son rôle et sa fonction
- Définir les limites de son intervention

## Contenu

### Connaissance du secteur professionnel

- Identifier son rôle et sa fonction
- Les droits et devoirs de chacun (association / client / aide à domicile)
- Les limites de son intervention
- Responsabilité (détérioration, vols ...) et engagement de confidentialité (confiance, discrétion)

### L'intervention chez le client

- Réussir sa présentation, les formules d'usage et de politesse
- S'informer des tâches à accomplir
- L'écoute, le questionnement, la reformulation

### Comportement

- Respecter les horaires de travail
- La tenue vestimentaire
- La tenue de travail (gants, tablier, cheveux, chaussures)
- L'élocution, le sourire, la discrétion
- Utilisation de son portable, chewing-gum ...
- Dialoguer avec le client
- Comment gérer une remarque du client, une invitation ?
- Gérer les conflits
- Intervenir au domicile en présence du client / en l'absence du client (déontologie)

Pour toute information complémentaire :

**05 46 91 88 55**

[commercial.greta.agence-pons@ac-poitiers.fr](mailto:commercial.greta.agence-pons@ac-poitiers.fr)

[www.greta-poitou-charentes.fr](http://www.greta-poitou-charentes.fr)