adpad

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

05 55 10 01 31

Suivez-nous !
#adpad87

Services à la personne

Association loi 1901 – N° identification en Préfecture : 0345 du 20/10/1960 – N° SIRET : 77807338700046 - Renouvellement d'Autorisation N° 05-122 du 1er août 2020 par le Conseil Départemental de la Haute-Vienne - Agréée petite enfance et Mandataire N° SAP / 778073387 le 01/05/2021 par la DDETSPP Nouvelle Aquitaine – Code APE : 8810A

RÉSEAU adédom
La fédération du domicile

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE 1

I. L'ASSOCIATION : LE SERVICE PRESTATAIRE 2

1. Les modalités de prise en charge au sein de l'Association 2
2. L'évaluation des besoins et des attentes à la contractualisation 2
3. Les modalites d'intervention de l'Association 3

3.1 L'organisation des prestations 3

3.2 La continuité et le suivi de l'Association 4

3.3 Le personnel de l'Association dont les intervenants 4

3.4 L'accessibilité au domicile 5

3.5 Les règles relatives au transport 5

3.6 La présence d'appareil de vidéo-surveillance/ télésurveillance 5

4. Les outils de travail de l'Association 5

4.1 Dôme : Le portail client de l'Association 5

4.2 La télégestion 6

5. La demarche continue d'amélioration de la qualité 6

5.1 L'évaluation de la qualité et de la satisfaction des personnes 6

5.2 Les contestations et les réclamations 6

6. Les mesures de sécurité 6

6.1 La sécurité des biens et des personnes 6

6.2 Les situations exceptionnelles 7

7. Les modalités de suspension de l'intervention 7

7.1 Les modalités de suspension de l'intervention par la Personne Accompagnée 7

7.2 Les modalités de suspension de l'intervention par l'Association 8

7.3 La résiliation 8

II. LES DROITS ET DEVOIRS DE L'ASSOCIATION 9

1. Les droits de l'Association 9
2. Les devoirs de l'Association 9
3. Les devoirs de l'intervenant 9

III. LA GARANTIE DES DROITS ET LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE 10

1. Les droits et libertés 10

1.1 Les valeurs fondamentales 10

1.2 La participation et l'expression des Personnes Accompagnées 10

1.3 Le dossier de la Personne Accompagnée 10

2. Les obligations de la Personne Accompagnée 11

2.1 Pour garantir une prestation de qualité et surtout sécurisée 11

2.2 Concernant l'intervenant 12

IV. LA PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE 13

ANNEXE I : La charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
ANNEXE II : La liste des missions autorisées

PREAMBULE

Ce règlement est institué par la loi du 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et par le décret 2003-1095 du 14/11/2003 relatif au règlement de fonctionnement prévu par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Son élaboration s'inscrit dans le cadre du projet associatif et du projet de service de l'Association. Ses dispositions visent à favoriser la qualité de la prise en charge, et sont mises en œuvre dans le respect des règles éthiques de l'Association et des droits et des libertés de chacun.

- Ce document de référence est une annexe du Livret d'accueil et a pour objet de définir :
  - Les modalités de fonctionnement et d'organisation du service prestataire au sein de l'Association, ainsi que ses modalités pratiques ;
  - Les droits et devoirs de l'Association envers les Personnes Accompagnées ;
  - Les droits et obligations des Personnes Accompagnées par l'Association.

L'adpad, à travers son service prestataire, sera dénommée ci-après « Association ».
Et le client qui aura signé le contrat de prestataion sera dénommé ci après « Personne Accompagnée ».

- Ce règlement de fonctionnement est remis avec le livret d'accueil et est opposable à chaque Personne Accompagnée ou à son représentant légal. Il reste à la disposition de tous et est affiché dans les locaux de l'Association, ainsi que dans ses antennes. Les équipes sont à la disposition de la Personne Accompagnée pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

- Lors du recrutement, chaque membre du personnel reçoit le règlement de fonctionnement avec le livret des salarié. Ce règlement est opposable au personnel.

Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les Personnes Accompagnées ou leurs représentants légaux sont informés des modifications par tous les moyens utiles.

Ce règlement de fonctionnement a été validé par le Comité de pilotage qualité, approuvé par le Président et le Directeur Général et soumis aux instances représentatives du personnel.

A Limoges, le 01 janvier 2023

Le Président,

M Daniel MARTY

Le Directeur Général,

M Ludovic FILLOUX

I. L'ASSOCIATION : LE SERVICE PRESTATAIRE

1. LES MODALITES DE PRISE EN CHARGE AU SEIN DE L'ASSOCIATION

La mission principale de l'Association est de prendre en compte les demandes pour accomplir les **actes essentiels** et/ou **ordinaires de la vie quotidienne** exprimées par **la Personne Accompagnée, quelle qu'elle soit**, sur le **département de la Haute-Vienne**.

Pour répondre au plus près des besoins exprimés, l'Association s'efforce, dans la limite des moyens qui lui sont donnés, de :

- ☞ Mettre en place des aides adaptées aux besoins et aux attentes de la Personne Accompagnée (autonome et dépendante), à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge, dans le respect de ses choix de mode de vie quotidienne ;
- ☞ Accompagner l'enfant dans toutes les étapes de la vie quotidienne en assurant et veillant à la sécurité de ce dernier ;
- ☞ Contribuer à maintenir et/ou améliorer l'autonomie de la personne ;
- ☞ Contribuer à maintenir la personne (adulte et enfant) dans son environnement social et familial, en favorisant le lien social de la Personne Accompagnée avec l'extérieur ;
- ☞ Maintenir un confort à domicile ;
- ☞ Evaluer et prévenir les risques sociaux et médico-sociaux par l'information, le conseil, le soutien et l'orientation de la personne elle-même et /ou de son entourage ;
- ☞ Coordonner nos actions avec l'entourage familial et social de la personne, ainsi qu'avec tous les partenaires médico-sociaux du département.

Ses principes de mises en œuvre sont de :

- ✓ Veiller au respect des principes éthiques dans toutes actions :
  - o Respect et application de la charte des principes éthiques (annexée au livret d'accueil) ;
  - o Respect des règles de confidentialité liées aux informations recueillies.
- ✓ Développer la qualité et la pertinence des réponses :
  - o En favorisant la professionnalisation des équipes par la formation ;
  - o En développant le partenariat avec l'ensemble des acteurs institutionnels ou privés ;
  - o En prenant en compte les demandes et préoccupations des aidants non-professionnels.
- ✓ Associer systématiquement la personne aux actions mises en place par les professionnels, pour lui garantir un rôle d'acteur dans le projet personnel d'accompagnement qui la concerne.

L'ensemble des données sur les horaires d'ouverture, les modalités d'élaboration d'un dossier et les démarches pour une demande de prise en charge sont précisées dans les documents remis à la Personne Accompagnée dont principalement **le livret d'accueil**.

2. L'EVALUATION DES BESOINS ET DES ATTENTES A LA CONTRACTUALISATION

Un responsable de secteur « référent » est nommé pour le suivi de ce dossier.
Il se déplace au domicile, sur rendez-vous convenu téléphoniquement en fonction du niveau d'urgence de la situation pour :

- Effectuer une **évaluation globale de la situation et des besoins** de la Personne Accompagnée afin de répondre au mieux et déterminer avec elle, les attentes dont les missions de l'intervenant :
  - o **Evaluer le logement** pour lutter contre les risques à domicile des professionnels et proposer des solutions ;
  - o Constituer **un dossier de prise en charge** (s'il y a lieu une demande d'aide financière pour le paiement des prestations d'aide à domicile, auprès de l'organisme compétent) ;
  - o Recueillir auprès de la Personne Accompagnée et de son entourage tous les **éléments indispensables à une intervention sécurisée** et respectueuse des habitudes de la Personne Accompagnée :
    - ▪ Notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, CARSAT). Dans cette optique, le service peut prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales ;
    - ▪ Les attentes de la Personne Accompagnée, voire de son proche aidant, seront également recueillies. Pour les personnes les plus dépendantes, ce recueil constituera avec l'ensemble des participants : le projet individualisé d'aide et d'accompagnement (PIAA) ;

- Les coordonnées du ou des « référents » et /ou « proches aidants », à prévenir en cas de nécessité ; ainsi que le choix de la personne de confiance ;
- Les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenants qui assurent un suivi de son état de santé.

- **Contractualiser l'offre** de service après s'être assuré du consentement éclairé de la Personne Accompagnée avec le « contrat de prestation», qui lie la Personne Accompagnée et l'Association, accompagné du « devis prestataire » chiffré, qui renseigne la Personne Accompagnée sur le **coût estimatif de son éventuelle participation financière** et ce sous réserve de la confirmation ultérieure de l'organisme financeur. Ils sont signés par les deux parties au plus tard le jour de la première prestation d'aide et d'accompagnement et sont remis à chacune d'elle.
- Délivrer une documentation appropriée liée à l'organisation de l'Association :
  - Livret d'accueil et ses annexes dont la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie / la Charte des principes éthiques / la notice d'information sur la personne de confiance ;
  - Règlement de fonctionnement ;
  - Devis ;
  - Contrat ;
  - Cahier de liaison ;
  - Fiche de remontée d'informations.

⇨ **Mise en place de l'intervention en fonction des besoins identifiés, en prenant en compte certains impératifs de services.**

Une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la Personne Accompagnée.

3. LES MODALITES D'INTERVENTION DE L'ASSOCIATION

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

En mode prestataire, les horaires de passage, leurs fréquences et la durée des interventions sont définis avec la Personne Accompagnée en fonction de ses besoins, de ses habitudes de vie, de l'évaluation de la situation réalisée par l'Association, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service.

3.1 L'ORGANISATION DES PRESTATIONS

L'Association intervient 7 jours sur 7 pour répondre aux besoins de la Personne Accompagnée.
L'ensemble des missions, dont la garde et l'accompagnement d'enfants, sont réalisées du lundi au vendredi. Concernant les prestations du samedi, l'Association intervient en priorité pour les actes essentiels, mais des actes de confort peuvent être effectués sous réserve des possibilités organisationnelles. Seuls les actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever/coucher, accompagnement à la toilette, préparation et stimulation des repas,…) sont effectués du lundi au dimanche et les jours fériés.

La plage horaire d'intervention est de 8h à 20h. Les heures d'intervention au domicile peuvent varier en fonction des besoins de la Personne Accompagnée et des impératifs de l'Association.

L'autorisation d'intervenir en l'absence de la Personne Accompagnée
Pour répondre à certaines attentes exprimées par la Personne Accompagnée (actif, garde d'enfants), l'intervention pourra se faire en son absence. Pour cela, la personne Accompagnée devra en faire la demande à son Responsable de Secteur, qui l'autorisera ou non, selon les particularités de son dossier.

L'organisation des heures se réalise en heure pleine, sauf pour les situations exceptionnelles (allocataire de l'APA ou PCH, plein tarif) où l'Association accepte les 1/2h pour réaliser une seule prestation parmi les suivantes :

- Une petite toilette (sans douche, sans change) + habillage si possible ;
- Un transfert (du fauteuil aux toilettes en journée, du lit au fauteuil) ;
- Un change ;

- Un lever, avec mise au fauteuil ;
- Un coucher, avec mise en tenue de nuit (sans change) ;
- Une collation ;
- Le réchauffage du repas et la mise des couverts (pas de préparation, pas faire manger) ;
- Fermer et ouvrir les volets.

⇨ ***Les 1/2h font l'objet d'une tarification majorée.***

3.2 LA CONTINUITE ET LE SUIVI DE L'ASSOCIATION

3.2.1 La continuité de service :Le maintien du plan d'aide hebdomadaire avec l'équipe

Afin de garantir la continuité de service de l'Association, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés peuvent être amenés à intervenir à tour de rôle auprès de la Personne Accompagnée.
Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions, les professionnels travaillant au sein de l'Association partagent les informations relatives à la prise en charge de la personne, avec son consentement. Le personnel est soumis à la confidentialité et au partage de l'information conformément à l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique.

Le service du week-end étant organisé par roulement, il n'est pas possible d'accorder à la Personne Accompagnée le choix d el'intervenant . Il en est de même lors de l'absence des intervenants.
Les intervenants de l'Association sont des professionnels habilités à répondre aux besoins des Personnes Accompagnées, il n'est pas possible de choisir un intervenant en particulier.

A partir de 5 jours d'intervention sur une semaine, la Personne Accompagnée ne peut pas avoir le même intervenant de l'équipe, tous les jours. Pour garantir la qualité et la continuité de service, tout en respectant le Code du Travail, l'Association organise au minimum, des trinômes.

3.2.2 La coordination et le suivi du dossier

Conformément à la réglementation, un **cahier de liaison** est mis en place au domicile de la Personne Accompagnée afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe de l'Association et par les intervenants extérieurs en référence à l'art. 4.4.3 du Cahier des charges des SAAD. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter la coordination. L'intervenant doit le remplir à chaque passage.
Il doit être remis à l'Association, une fois terminé.

La Personne Accompagnée dispose d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge par l'Association, ce qui se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chaque situation et mis en place entre lui ou son représentant et le personnel de l'Association.

Tous changements significatifs dans la nature, l'organisation ou le tarif des prestations font l'objet d'un nouveau devis.

3.3 LE PERSONNEL DE L'ASSOCIATION DONT LES INTERVENANTS

Tout le personnel de l'Association, ainsi que les bénévoles sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les Personnes Accompagnées et les évènements survenus à leur domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

L'Association met à disposition de la Personne Accompagnée des personnels diplomés et formés et / ou dotés d'une bonne expérience dans le métier de l'aide à domicile.

Pour atteindre cet objectif, l'Association :

- Recrute en priorité du personnel formé ;
- Facilite l'accès aux formations qualifiantes et à la validation des acquis de l'expérience ;
- Propose à ses salariés des actions de formation dans le cadre de la formation profesionnelle continue : notamment sur les risques professionnels et les moyens de prévention.

Il est demandé à la Personne Accompagnée de respecter le personnel de l'Association en tant que professionnel de l'intervention à domicile.

3.4 L'ACCESSIBILITE AU DOMICILE

Pour permettre la réalisation des prestataions, la Personne Accompagnée doit rendre son domicile accessible.

En cas de problèmes de mobilité ou d'impossibilité d'ouvrir la porte aux intervenants, la Personne Accompagnée doit **utiliser une boîte à clés ou tout autre dispositif adapté**, afin de sécuriser et faciliter l'accès.

Si une telle solution n'est pas possible, l'Association pourra accepter temporairement la remise de jeux de clés en nombre suffisant pour coordonner les interventions. La Personne Accompagnée devra signer une autorisation stipulant, qu'en cas de perte des clés, l'Association ne peut être tenue responsable.

⇨ **En cas de refus, l'Association ne pourra pas assurer une prestation coordonnée et devra arrêter les interventions.**

3.5 LES REGLES RELATIVES AU TRANSPORT

L'accompagnement véhiculé fait partie des missions des intervenants à domicile. Il est acté lors de l'évaluation des besoins et inscrit sur le projet individualié d'aide et d'accompagnement.
Ces déplacements sont autorisés lorsqu'ils ont pour but d'accompagner la Personne Accompagnée ou un membre de sa famille (précisé ultérieurement) dans les situations suivantes :

- ✓ Faire ses courses dans un périmètre proche de son domicile ;
- ✓ Accompagner les enfants à l'école ;
- ✓ Se rendre à un rendez-vous médical (après accord de l'Association) ;
- ✓ Réaliser un déplacement exceptionnel (après accord de l'Association).

Pour l'accompagnement véhiculé des enfants, la famille doit fournir les sièges-auto adaptés (Norme CE) des enfants aux intervenants.

Pour tout accompagnement véhiculé, les kilomètres sont facturés au tarif défini par l'Association, qui dispose d'une assurance spécifique.

3.6 LA PRESENCE D'APPAREIL DE VIDEO-SURVEILLANCE/ TELESURVEILLANCE

Il est rappelé que dans le cadre du respect du droit à l'image, et dans un souci du respect de la vie privée de nos intervenants, un salarié de l'Association ne peut pas être filmé.
Tout dispositif de vidéosurveillance (télésurveillance, vidéoprotection,…) doit être déclaré auprès de l'Association :

- Avant la mise en œuvre des interventions s'il est déjà en place ;
- Avant la mise en fonctionnement du système, s'il y a déjà des interventions.

En cas de recours à l'un de ces dispositifs, la Personne Accompagnée devra compéter la **fiche déclarative et d'engagement**, remise par l'Association.

4. LES OUTILS DE TRAVAIL DE L'ASSOCIATION

4.1 DOME : LE PORTAIL CLIENT DE L'ASSOCIATION

En tant qu'adhérent de l'Association, le Personne Accompagnée et son entourage bénéficient des avantages du portail client de l'Association Dôme.
A l'aide des identifiants remis par le Responsable de secteur, la Personne Accompagnée ou son entourage finalise son inscription sur Dôme et accède alors à de multiples services gratuits :

- La consultation des plannings en temps réel ;
- La consultation de l'ensemble des documents administratifs et documents qualités ;
- L'actualité de l'Association ;
- La messagerie sécurisée.

Une gestion des droits d'accès par la Personne Accompagnée assure un accès multiple et sécurisé dans l'intérêt d'une prise en charge coordonnée.

ATTENTION : La transmission des messages dans le cahier de vie de Dôme ne permet pas une gestion de l'urgence. Toute **demande ou annulation urgente** devra directement passer par le **standard téléphonique** de l'accueil.

4.2 LA TELEGESTION

Les heures de présence de l'intervenant à domicile sont gérées par un système de télégestion mobile ou fixe. L'intervenant enregistre son arrivée et son départ du domicile de la Personne Accompagnée sur un Smartphone à usage professionnel avec un badge personnalisé au nom de la Personne Accompagnée.
Ce fonctionnement concernera toutes les Personnes Accompagnées dont la prestation est de longue durée.
Pour le salarié qui ne possède pas de Smartphone, il enregistre les heures d'arrivée et de départ en composant un code sur le téléphone fixe ou portable de la Personne Accompagnée (appel gratuit).

5. LA DEMARCHE CONTINUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

L'Association s'est engagée dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité.**
Afin de recueillir la vision de la Personne Accompagnée sur le fonctionnement de l' Association, un représentant des Personnes Accompagnées siège au Conseil d'Administration de l'Association.

5.1 L'EVALUATION DE LA QUALITE ET DE LA SATISFACTION DES PERSONNES

Afin d'associer les Personnes Accompagnées au fonctionnement du service, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées.
Les Personnes Accompagnées, ou leurs représentants légaux, sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service :

- Un mois après l'admission pour recueillir l'avis et les suggestions sur le premier contact avec l'Association, la mise en place de la prise en charge et la qualité des documents remis ;
- Une fois par an et à la fin de la prise en charge pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec l'Association et sur la qualité du travail des intervenants.

Tout commentaire (positif, axe d'amélioration, remontée) dans le questionnaire est traité comme une réclamation : le Resposable de Secteur prend contact avec la Personne Accompagnée et une réponse écrite est adressée.
Un bilan est réalisé chaque année et communiqué aux Personnes Accompagnées et aux intervenants. Il présente les résultats de l'enquête et les actions à mettre en œuvre pour l'amélioration continue de la qualité.

5.2 LES CONTESTATIONS ET LES RECLAMATIONS

La Personne Accompagnée peut contacter l'Association à tout moment, pour tout motif, oralement ou par écrit : au siège de l'Association ou par mail adpad@adpad87.fr.
Tout incident, plainte ou conflit fera l'objet d'un enregistrement, sera analysé et donnera lieu à une réponse formalisée. Ces retours d'expérience alimentent le plan d'amélioration de l'Association.
En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les Personnes Accompagnées peuvent faire appel :

- Au Directeur Général de l'Association ;
- A une « Personne Qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé. Cette liste est disponible en annexe du livret d'accueil. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.
- Au Médiateur de la consommation dont les coordonnées sont spécifiées sur le contrat de prestation et le livret d'accueil.

⇨ *Voir Livret d'accueil : chapitre « service prestatire : son fonctionnement » et « recours possibles ».*

6. LES MESURES DE SECURITE

6.1 LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

L'Association met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour la sécurité des Personnes Accompagnées et de leurs biens dans la limite de l'exercice de leur liberté.

L'Association est assurée pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.
L'Association a souscrit une assurance « responsabilité civile » pour l'ensemble du personnel, afin de couvrir les conséquences financières de dommages matériels et/ou corporels causés involontairement par un salarié au cours de son activité professionnelle au domicile.

Si un dommage est causé par le personnel de l'Association pendant son intervention, il faut prévenir l'Association dans les 48 heures « ouvrables ». Ensuite, la Personne Accompagnée et le salarié doivent rédiger un courrier, expliquant les circonstances du sinistre, complété par une facture ou un devis de réparation de l'objet cassé ou endommagé.
Le dossier ainsi constitué est adressé par l'Association à son assureur pour analyse. Si la demande est validée, le dédommagement est adressé à la Personne Accompagnée.
Cette assurance n'exonère pas les Personnes Accompagnées à raison des des dommages dont ils pourraient être à l'origine.

6.2 LES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Les évènements climatiques et/ou sanitaires exceptionnels (vague de chaleur, épidémie,…):
En cas de situations climatiques et/ou sanitaires exceptionnelles, l'Association a un devoir d'information auprès des Personnes Accompagnées concernant les mesures spécifiques à prendre.
Les dispositions (ou dispositifs) règlementaires à respecter feront l'objet de communications spécifiques.

L'Association fait partie du dispositif *« vague de chaleur »*, coordonné par le Conseil Départemental de la Haute-Vienne, l'ARS (Agence Régional de la Santé) Nouvelle Aquitaine.
Nos collaborateurs formés sont habilités à intervenir en urgence auprès des personnes fragiles.

En cas de procédure d'urgence et selon la gravité de la situation, l'intervenant a pour consigne de prévenir les autorités compétentes et le Responsable de Secteur, pour répondre aux besoins immédiats. En acceptant l'intervention, la Personne Accompagnée ou son représentant autorise le personnel de l'Association à appeler les autorités compétentes.
En cas d'urgence ou d'obligation médicale, l'Association pourra être amenée à transmettre des informations concernant la Personne Accompagnée à certains organismes médicaux.

Dans le cadre des interventions planifiées, si les intervenants à domicile ne peuvent accéder au domicil, faute de réponse de la Personne Accompagnée, l'Association s'engage à contacter, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne.
En cas de non réponse, l'Association **fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile** de la Personne Accompagnée. Elle ne pourra être tenue responsable pour les dommages faits par les pompiers pour accéder au domicile de la Personne Accompagnée.

7. LES MODALITES DE SUSPENSION DE L'INTERVENTION

7.1 LES MODALITES DE SUSPENSION DE L'INTERVENTION PAR LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

☞ **En cas d'absence prévue**, la Personne Accompagnée, ou son entourage, doit prévenir l'Association, le plus tôt possible, au minimum un mois à l'avance.

Si la Personne Accompagnée n'a pas averti l'Association de son absence, et que l'intervenant trouve porte close et sans réponse de ce dernier ou de son entourage, l'Association peut (en respectant le mode opératoire pour les urgences) faire intervenir les pompiers, ou un serrurier, dont les frais occasionnés par cette intervention seront entièrement à la charge de la Personne Accompagnée.

☞ **En cas d'absence imprévue**, seules les hospitalisations permettent d'annuler les interventions sans contrepartie financière.

En cas d'hospitalisation de la Personne Accompagnée et si les prestations sont subventionnées **par un organisme financeur** (ex : caisse de retraite,…), cet organisme impose à l'Association de ne pas intervenir en l'absence de la Personne Accompagnée à compter du jour-même.
Pour les Personnes Accompagnées **allocataire de l'APA** (Allocation Personnalisée à l'Autonomie), le conjoint peut bénéficier de la prestation pendant 30 jours à partir de la date de l'hospitalisation.

Pour organiser la reprise des interventions, l'Association devra être informée de la date prévisionnelle de retour, par la Personne Accompagnée ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la Personne Accompagnée est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite en lien avec l'équipe médico-sociale.
Ensuite, l'Association s'engage à rétablir une intervention le plus tôt possible à son retour, en fonction des disponibilités, avec un membre de l'équipe.

7.2 LES MODALITES DE SUSPENSION DE L'INTERVENTION PAR L'ASSOCIATION

⇨ **L'absence de l'intervenant**

Quand la prestation est interrompue à raison l'absence de l'intervenant à domicile, l'Association s'engage à affecter le plus tôt possible un remplaçant en fonction des demandes, des priorités relatives à l'état de dépendance et d'urgence (garde d'enfant) des Personnes Accompagnées.

⇨ **Non-repect des obligations de la Personne Accompagnée**

En cas de non-respect des obligations de la Personne Accompagnée, l'Assocation devra en être informée et exigera une mise en conformité selon un plan d'action.
Si le plan d'action n'est pas honoré dans les délais convenus, l'Association pourra suspendre les interventions de manière temporaire ou définitive.

7.3 LA RESILIATION

L'intervention de l'Association peut être interrompue par les deux parties signataires du contrat de prestation.

➢ **A l'initiative de la Personne Accompagnée** :

Une demande de résiliation formalisée est adressée à l'Association en respectant le délai de préavis convenu dans le contrat de prestation (1 mois à la date de présentation du recommandé).

➢ **A l'initiative de l'Association :**

☞ En cas d'inadaptation des besoins de la Personne Accompagnée avec les moyens de l'Association, celle-ci pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge mieux adaptées, dans un établissement ou service extérieur.
L'interruption des prestations, ne sera prononcée qu'après consultation de l'entourage et du médecin, et avec un préavis convenu.

☞ En cas de non-respect des dispositions définies par le présent règlement de fonctionnement et/ou d'impayés.
L'Association contactera la Personne Accompagnée, dans un premier temps pour la prévenir des actions correctives ou préventives à effectuer. Et, si la situation n'évolue pas, elle adressera la notification de résiliation par courrier à la Personne Accompagnée, et l'arrêt sera effectif un mois après la première présentation de ce courrier.

Ces circonstances feront l'objet d'un signalement par l'Association aux organismes ayant attribué la prestation.

Dans le cas d'une mise en danger immédiat, l'intervenant peut cesser l'intervention à tout moment pour se mettre en sécurité. En fonction des situations, des poursuites judiciaires pourraient être engagées.

II. LES DROITS ET DEVOIRS DE L'ASSOCIATION

1. LES DROITS DE L'ASSOCIATION

- L'intervenant est employé par la structure et reste sous son autorité. Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'Association peut être amenée à remplacer l'intervenant. Elle s'efforce alors de proposer un autre collaborateur aux compétences équivalentes pour une qualité de service identique.
- Dans le cadre du rôle de formation de la structure, des stagiaires pourront intervenir avec l'intervenant habituel sous contrôle de ce dernier.
- L'organisation des remplacements des congés maladie ou annuels de l'intervenant est du ressort de l'Association. Le remplacement peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire d'intervention. La Personne Accompagnée en est informée et peut alors refuser la proposition.

2. LES DEVOIRS DE L'ASSOCIATION

- L'Association doit **respecter l'ensemble de ses engagements** formalisés dans le contrat de prestation individualisé, dont en particulier :
  - Assurer la continuité de service ;
  - Toujours informer la Personne Accompagnée de tout changement la concernant ;
  - Avoir le consentement éclairé de la Personne Accompagnée pour la gestion de son dossier.
- L'obligation légale d'effectuer une évaluation des risques professionnels à domicile est réalisée par le Responsable de secteur avant la mise en place des interventions.

3. LES DEVOIRS DE L'INTERVENANT

En tant que salarié de l'Association, l'intervenant s'est engagé à respecter les règles suivantes :

- Appliquer les **principes éthiques et déontologiques**. Ces principes sont énoncés dans le livret d'accueil.
  - Travailler dans le **respect de la personne et de ses habitudes de vie :** être à l'écoute et répondre à ses besoins dans la limite du fonctionnement de l'Association.
  - Respecter le devoir de **discrétion professionnelle** : il **s'engage à respecter l'intimité des Personnes Accompagnées et à garder confidentielle** toute information personnelle. L'ensemble des salariés de l'Association est tenu à une obligation de réserve quant à l'expression de ses convictions et opinions personnelles.
  - **Dénoncer à sa hiérarchie toute suspicion ou acte de maltraitance ou d'abus**.
- **Se conformer aux instructions données par l'Association** :
  - ☑ Se rendre au domicile suivant un planning d'intervention remis par le service en télégérant ;
  - ☑ Se présenter en tenue correcte, respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène ;
  - ☑ Mettre en œuvre le plan d'aide et accomplir les différentes missions s'y rapportant ;
  - ☑ Ne pas fumer pendant le temps de travail au domicile ou pendant les déplacements ou promenade en compagnie de la Personne Accompagnée ;
  - ☑ Signaler toute évolution des conditions d'intervention ;
  - ☑ Ne pas recevoir au domicile des Personnes Accompagnées durant son service, de visite d'ordre privé, ni introduire des personnes extérieures (sauf stagiaires) ou des animaux ;
  - ☑ Ne pas répondre à son téléphone privé pendant les interventions ;
  - ☑ Transmettre sur le cahier de liaison les informations utiles.
- **Ne percevoir aucune rétribution directe de la part de la Personne Accompagnée, e**n conséquence, il lui est interdit:
  - ☒ D'accepter en dépôt une somme d'argent, des valeurs ou des objets ;
  - ☒ D'accepter des legs et des donations ;
  - ☒ De solliciter un prêt auprès de la Personne Accompagnée ;
  - ☒ D'accepter une procuration sur les comptes bancaires de la Personne Accompagnée ;
  - ☒ D'effectuer des travaux supplémentaires en dehors des heures attribuées ;
  - ☒ D'effectuer des jeux de hasard avec ou pour la Personne Accompagnée.
- Ne pas communiquer ses coordonnées personnelles et professionnelles.

III. LA GARANTIE DES DROITS ET LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

1. LES DROITS ET LIBERTES

1.1 LES VALEURS FONDAMENTALES

La prise en charge par l'Association s'inscrit dans le respect des principes éthiques (charte jointe au livret d'accueil) et valeurs définies par la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie* (art L311-3 du Code de l'Action Sociales et des Familles) ; ainsi que la *Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante*, en annexe de ce document.
Les chartes sont remises à la Personne Accompagnée au moment de son adhésion.
L'Association ne peut intervenir qu'avec le consentement de la Personne Accompagnée ou, si celui-ci ne peut exprimer sa volonté, de son représentant légal sans aucune discrimination.
La Personne Accompagnée bénéficie de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect mutuel avec l'ensemble des salariés de l'Association.
Aucune restriction ne peut être apporté aux libertés fondamentales de la Personne Accompagnée, telles que définies dans les principes éthiques et la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de d épendance.

1.2 LA PARTICIPATION ET L'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

L'Association propose différentes formes de rencontres et d'échanges :

- ☞ La participation de la Personne Accompagnée, par ses réponses aux différents questionnaires de satisfaction, pour faire part de ses réflexions et s'exprimer sur la qualité des prestations et la compétence des équipes de l'Association ;
- ☞ Le traitement et l'enregistrement de toutes réclamations orales et écrites ;
- ☞ La prise en compte de l'ensemble des réclamations (écrites, orales et réponses aux questionnaires) pour établir une politique qualité avec des axes annuels d'amélioration, reprise dans la lettre d'information semestrielle ;
- ☞ Autant que nécessaire la Personne Accompagnée, ou son entourage, pourra demander un rendez-vous.

L'Association communique auprès des Personnes Accompagnées, au moyen de la lettre semestrielle, dans laquelle sont présentés les différents projets, les axes d'amélioration, le fonctionnement et l'organisation de la structure. Cette lettre est consultable sur Dôme.

1.3 LE DOSSIER DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Les données nécessaires à la gestion socio-administrative du dossier de la Personne Accompagnée font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n°78 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Elles ne sont pas utilisées à d'autres fins.
L'Association répond également aux obligations du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).
Ce traitement de données à caractère personnel, dont l'Association est repsonsable, lui permet d'assurer la gestion et la facturation, le suivi du dossiers des Personnes Accompagnées et de répondre aux obligations règlementaires. Les données collectées sont obligatoires. Les données collectées sont strictement limitées à la constitution du dossier client et sont archivées dans le respect du cadre légal, soit deux après la dernière intervention.

La Personne Accompagnée peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification des données informatisées la concernant (loi n°2004-801 du 6 août 2004). Toutes les informations données par la Personne Accompagnée sont protégées par la discrétion professionnelle à laquelle est tenu l'ensemble du personnel de l'Association. Le dossier client peut être consulté et/ou remis à la Personne Accompagnée ou à son représentant légal sur demande écrite.

Cf :Annexe du présent document : *Notice d'information sur la protection des données personnelles*

2. LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

2.1 POUR GARANTIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SURTOUT SECURISEE

En contresignant le contrat de prestation, la Personne accompagnée s'engage à :

- **Respecter les termes des documents contractuels**.

- **Donner les informations nécessaires** au Responsable de Secteur **pour garantir une prise en charge sécurisée et de qualité :** numéro de téléphone du domicile d'intervention, numéro de téléphone de personnes proches à contacter en cas de besoin, coordonnées des intervenants extérieurs, …
Et informer de toute modification de sa situation personnelle ou du logement.

- **En cas de problèmes de mobilité ou d'impossibilité d'ouvrir sa porte aux intervenants**, la Personne Accompagnée doit impérativement rendre son logement accessible par la pose d'un boîtier à clés sécurisé.

- **Respecter les règles d'hygiène et de sécurité au domicile**, pour éviter toute mise en danger du salarié de l'Association (installations électriques et de gaz sécurisées, isolation correcte, etc.) :
  - S'assurer que le **domicile est décent** : *Un **logement décent** répond à 5 critères : une surface minimale, l'absence de risque pour la sécurité et la santé de l'habitant, l'absence d'animaux nuisibles et de parasites, une performance énergétique minimale, la présence de certains équipements.*
  - Informer l'Association de toute **infection contagieuse** (grippe, gale, Covid19, staphylocoque,…) pour protéger les salariés ainsi que les Personnes Accompagnées.
  - Ne pas exposer le personnel intervenant au tabagisme passif : la Personne Accompagnée fumeuse devra éviter de fumer dans la même pièce que l'intervenant, si elle ne peut pas s'empêcher de fumer pendant l'intervention.
  - Si la Personne Accompagnée a un animal domestique, il doit être tenu à l'écart afin de permettre l'intervention. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à régularisation de la situation. Il faut rappeler que la vaccination d'un animal domestique est fortement recommandée, et qu'en cas de morsure, la responsabilité de la Personne Accompagnée est engagée.
  - Fournir aux intervenants les moyens nécessaires au bon déroulement de leurs prestations : table à repasser, escabeau, produits d'entretien à disposition, appareils électriques en conformité, etc.
  - Mettre en place les aides techniques nécessaires au bon déroulement de la prestation, au confort et à la sécurité de la Personne Accompagnée et du personnel (une coordination entre différentes unités de prévention peut être mise en place). L'Association pourra dans certains cas exiger la mise en place de matériel adapté au domicile de la Personne Accompagnée.

Le non-repect de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture du contrat de prestation.

- **Respecter le planning et le temps prévu lors de la planification** : toute intervention commencée est facturée intégralement. En cas de dépassement, le surplus est facturé à la Personne Accompagnée.

- Respecter le **domaine de compétences des intervenants** (annexe : la liste des missions autorisées) : exemple : ne pas demander des soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant / demander de gros travaux ménagers ou de bricolage / …

- Considérer le temps consacré aux courses comme faisant partie des heures de travail facturables. Tout déplacement effectué par le salarié durant son intervention à la demande de la Personne Accompagnée sera facturé à la Personne Accompagnée.

- En cas de demande de répartition des heures d'intervention ou d'augmentation de ce nombre d'heures, il est nécessaire de respecter un délai de prévenance raisonnable. Une réponse sera apportée dans les limites des disponibilités de l'Association.
- **Informer l'Association de toute absence (de courte ou longue durée) le plus rapidement possible au minimum un mois à l'avance.** Dans le cas contraire, la prestation prévue sera facturée.

Communiquer la date du retour pour anticiper la reprise des interventions. (7. Les modalités de suspension de l'intervention)

Informer l'Association de la **présence d'un systeme de surveillance** et respecter les modalités de *l'article 3. Les modalités d'intervention de l'Association* du présent règlement.

Informer immédiatement l'Association de toute réclamation ou litige avec notre personnel, par un courrier circonstancié. En cas de manquement grave de la part du salarié (vol, maltraitance), la Personne Accompagnée garde toute latitude de porter plainte. Elle devra en informer rapidement l'Association.

En cas de clôture de son dossier administratif, la Personne Accompagnée ou son entourage doit **restituer le cahier de liaison l'Association**, pour des raisons de traçabilité du dossier.

2.2 CONCERNANT L'INTERVENANT :

Il est interdit de contacter par téléphone, ou par quelque autre moyen, **l'intervenant en dehors de ses heures de travail. Il faut toujours passer par l'Association**.

Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel :

- ✓ Respecter le **principe de non-discrimination** : accepter l'intervenant sans distinction de race, de religion, de sexe et d'âge.
- ✓ Respecter l'intervenant comme un professionnel de l'aide et de l'accompagnement à domicile et bannir les termes condescendants.

L'Association, comme le salarié, est en mesure d'arrêter les interventions ou déposer plainte en cas de discrimination ou d'acte de violence ou d'avances sexuelles.

La Personne Accompagnée doit laisser à disposition des intervenants ses toilettes pendant les interventions.

La Personne Accompagnée ne doit en aucun cas donner à l'intervenant de pourboire, faire de don, de legs, de prêt d'argent, de procuration bancaire ou son code de carte de retrait / paiement (carte bleue) : ces pratiques sont interdites par notre règlement.

Pour éviter tout litige, la Personne Accompagnée doit vérifier l'argent qu'il remet à l'intervenant à domicile pour ses courses et la monnaie rendue.

Pour éviter toute présomption de vol (les intervenants à domicile de l'Association n'étant pas toujours les seules personnes que vous recevez à votre domicile), **il est demandé à la Personne Accompagnée** (ou à son référent légal) **de mettre en sécurité tout objet de valeur** (argent, bijoux, carnets de chèques, cartes bancaires) **dans un endroit inaccessible.**

Il est **interdit de solliciter les intervenants de l'Association** directement ou indirectement, pour toute prestation non prévue dans la prise en charge définie contractuellement, et ce, même à l'issue de la période contractuelle.

IV. LA PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

L'Association est particulièrement vigilante en matière de risque de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, et/ou de négligence active ou passive.
Elle met un point d'honneur à sensibiliser le personnel encadrant et intervenant à promouvoir la bientraitance et à prendre les mesures nécessaires, par des formations adaptées, et des informations rappelées à l'embauche de tout nouveau salarié et tout au long de sa carrière au sein de l'Association.

L'Association donnera les suites appropriées à toute suspicion ou tout acte éventuel de maltraitance dont elle pourrait avoir connaissance, qu'il soit à l'encontre de la Personne Accompagnée par le personnel de l'Association ou à l'encontre de la Personne Accompagnée par son entourage. Toutes situations, faits soupçonnés ou constatés de maltraitance, doivent être signifiés par écrit à l'Association qui décidera éventuellement de transmettre aux autorités compétentes.

Tout fait de maltraitance (définition inscirte dans la Charte des Principes Ethiques) est susceptible d'entrainer des procédures judiciaires.

Pour information, la Personne Accompagnée peut elle-même contacter, l'antenne ALMA (« Allo Maltraitance ») au **0 892 680 118** et l'Association AFBAH (Association Française pour la Bientraitance des Ainés et/ou Handicapés) au numéro national d'Ecoute Maltraitance : **3977**.

Un centre d'appel destiné à tout enfant ou adolescent victimes de violences ou à toute personne préoccupée par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Au 119, Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007

ANNEXE II : LA LISTE DES MISSIONS AUTORISEES

Cette liste n'est pas exhaustive

CE QUE VOUS POUVEZ DEMANDER

Tâches ménagères

Lavage du linge en machine au domicile ou en laverie proche,
Etendage,Repassage
Lavage du petit linge à la main / Raccommodage
Courses alimentaires (magasin proche / Drive) et rangement des courses
Préparation des repas
Entretien courant des pièces de vie de l'habitation :

- Poussière
- Sols (carrelage, parquet, autres revêtements)
- Vitres accessibles ouvrant sur l'intérieur uniquement
- Sanitaire, salle de bains, espace cuisine, vaisselle
- Appareils et électroménagers (réfrigérateur, hotte…)
- 1 fois par trimestre, Nettoyage :
  - du dessus des meubles et lustres (avec du matériel adapté)
  - de l'arrière du petit électroménager
  - Dépoussierage des bouches d'aération

Faire le lit, changer les draps
Alimentation du chauffage :

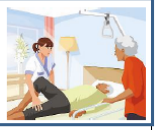
- au bois : buches déjà sciées dans la limite de deux paniers, ou une brouette
- pétrole : remplissage du réservoir avec équipement adapté (pompe)

Retournement de votre matelas : 1 fois chaque trimestre
Promenade de votre animal de compagnie, changement de sa litière

Ces éléments sont les seules prestations possibles les dimanches et jours fériés.

Aide et Soins

Prise des repas
Incitation à la prise des médicaments préalablement préparés
Accompagner, aider, stimuler à la toilette
L'application de produit non médicamenteux est réalisée sous la responsabilité de l'usager
Aide au lever et au coucher - Change



Relation avec la famille, le médecin, ou tiers
Aide à la marche et promenade
Démarches administratives simples
Activités ludiques et relationnelles

CE QUE VOUS NE POUVEZ PAS DEMANDER

Grosse lessive à la main
Lessivage des murs et plafonds
Nettoyage des vitres présentant un accès dangereux
Nettoyage des caves, greniers, dépendances, …
Ramonage des cheminées
Décapage des portes, parquets, murs, balcons, volets …
Transport de produits ou matériaux lourds
Copropriété : nettoyage des espaces communs (en dehors de votre tour)
Jardinage, bêchage, entretien de la pelouse,
Coupe du bois
Soins des animaux extérieurs, nettoyage des écuries, des clapiers
Utilisation d'une couverture chauffante
Travaux d'électricité, de peinture, de plomberie
Filmer les interventions

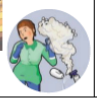
Ne jamais confier votre carte bleue avec le code ou donner procuration sur vos comptes bancaires

Tout acte relevant des missions du personnel soignant : préparation des médicaments, soins médicaux (pédicure), toilette sur prescription médicale, application de produits / dispositifs prescrits médicalement.
Jeux d'argent

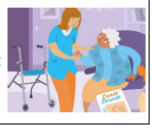
Durant l'intervention, il vous est demandé de :

- Fournir les produits et matériels adaptés, et conformes aux normes de sécurité en vigueur
- Présenter le matériel à disposition et les notices et précautions d'utilisation
- Isoler vos animaux de compagnie
- Ne pas fumer en présence de nos intervenants

Nous vous remercions de laisser à votre Intervenant, la possibilité d'utiliser vos toilettes



Nos équipes vous informent sur les risques d'accident au domicile et vous conseillent sur les solutions et aides techniques, pour vous préserver et se préserver.



SRH – 2023/02 DQ06-V3 –Liste des missions autorisées 1/1

adpad

25, rue Hyacinthe Faure
87060 LIMOGES Cedex 2
Mail : adpad@adpad87.fr