



Livret d'Accueil du personnel

**ASSOCIATION AIDE ET SOINS A DOMICILE
SEINE ESSONNE**

www.asad91.fr



SERVICES AUX PERSONNES
À DOMICILE
www.marque-nf.com



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.

L'Association d'Aide et Soins A Domicile Seine Essonne

VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE

Vous venez de rejoindre nos équipes et nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre association. Il est primordial que votre arrivée se déroule dans de bonnes conditions aussi bien pour vous que dans l'intérêt des bénéficiaires, de l'association et de ses personnels.

Ce livret aborde les points essentiels qui vous permettront de vous familiariser avec votre nouvel environnement de travail. Il vous renseigne sur l'association qui vous emploie et sur la place qui sera la vôtre au sein de son organisation générale. Il vous expose les exigences propres à l'exercice de vos fonctions et les droits qui vous sont garantis.

Toutes les équipes de l'Association d'Aide et Soins A Domicile Seine Essonne (ASAD 91) vous souhaitent la bienvenue.

La Présidente
Marie France MAUGOURD



La Directrice
Agnès LABARRE



SOMMAIRE

L'ASSOCIATION D'AIDE ET SOINS A DOMICILE SEINE ESSONNES

HISTORIQUE	Page 4
PRESENTATION DE LA STRUCTURE	Page 4
ORGANIGRAMME	Page 5
INSTANCES	Page 6

L'ETHIQUE DE L'ASAD

VALEURS DE L'ASAD	Page 8
DEMARCHE QUALITE	Page 9
PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	Page 10

LE CONTACT AVEC LE PATIENT

POLITIQUE DE BIENTRAITANCE	Page 11
GROUPE DE BIENTRAITANCE	Page 11
L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS	Page 11

LE CADRE REGLEMENTAIRE

DOCUMENTS A RECUPERER	Page 12
OBLIGATIONS	Page 13
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	Page 15
REMUNERATION ET ACOMPTE	Page 16
CONGES	Page 16
FORMATION	Page 18

LES MODALITES DE L'ESA

PRESENTATION DE L'ESA	Page 19
MISSIONS DU PERSONNEL DE L'ESA	Page 19
HORAIRES DU SERVICE	Page 20
RESTAURATION	Page 20
DEPLACEMENT	Page 20
MATERIEL DE L'ESA	Page 20
REUNION DE SERVICE	Page 21
TENUE VESTIMENTAIRE	Page 21

LES ANNEXES

CHARTRE DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	Page 22
CHARTRE « BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN »	Page 24

HISTORIQUE

1963 : à l'initiative de quelques habitants de Corbeil, un négociant crée une association, ayant pour nom « A Votre Service », afin de répondre aux besoins des personnes âgées de Corbeil-Essonnes et de sa région. Le personnel de l'association est bénévole.

1986 : Les administrateurs constatent que l'association ne peut plus être dirigée par des bénévoles du fait de l'ampleur de l'activité (70 000Heures de prestation). Il est donc décidé de recruter un directeur et de former du personnel d'encadrement.

1989 : L'association connaît plusieurs changements majeurs :

- Le nom de l'association devient ASAD Association Sante A Domicile,
- Le nouveau projet associatif est défini : développer une politique d'aide et de soins à domicile coordonnée dans la perspective de la mise en œuvre d'une prise en charge globalisée
- Un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) pour personne âgées de 25 places est créé.
- Celui-ci reçoit l'agrément préfectoral sur 9 communes. Un cadre infirmier est embauché pour assurer la gestion du service.

1992 : Les communes sur lesquelles intervient le service d'aide à domicile (Le Coudray-Montceaux, Ormoy, Villabé) signent avec l'association une convention définissant les modalités d'intervention et de subvention.

1999 : Extension de 30 places du service de soins

2001 : Extension géographique du service de soins (+ 40 places sur la ville d'Evry) et passage aux 35 Heures du service de soins

2002 : Fusions avec l'association ABAM de Ballancourt sur Essonne

2004 : Attribution de 7 places « personnes handicapées » au service de soins.

2005 : reprise de l'activité du CCAS de Soisy sur Seine et attribution de 20 places supplémentaires pour le SSIAD

2006 : - Reprise de l'activité de l'association « L'entraide Intercommunale »

-Mise en place de l'accord 35 Heures pour le service d'aide à domicile. (Modulation du temps de travail)

-Extension du SSIAD de 40 places en juin 2006 portant la capacité à 150 places dont 10 places Personne handicapée,

2009 : Extension du SSIAD de 6 places Personne Handicapées en août 2009 portant la capacité à 156 places dont 16 places Personne handicapée.

2013 : Création d'une Equipe Spécialisée Alzheimer de 10 places. Extension du SSIAD à 173 places dont 16 places Personnes Handicapée.

2014 : -L'ASAD devient un membre fondateur du GCSMS (Groupement de Coopération Sociale et Médico-Social) PASI (Pôle Autonomie Santé Information) avec les associations : AGE 91, SPES, Hippocampes et l'HAD Œuvres Croix Saint Simon

-Déménagement sur la commune du Coudray-Montceaux

2016 : L'association connaît plusieurs changements :

- Changement de nom : Aide et Soins A Domicile Seine Essonne
- Création d'un SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile)

2017 : Extension de l'Equipe Spécialisée Alzheimer de 10 places

2021 : Développement d'un nouveau service SMAD : Projet Arrigaux avec la commune du Coudray Montceaux. Mise en place de 10 logements adaptés permettant à des personnes en manque d'autonomie de vivre chez. Ouverture prévue en Novembre 2021.

2022 : Ouverture d'un nouveau service EMS (Equipe Mobile Sensorielle), recrutement d'une nouvelle collaboratrice psychomotricienne pour structurer le nouveau service.

2023 : Déménagement dans les nouveaux locaux de l'ASAD se situant au 1 impasse du merlon au Coudray-Montceaux.

2023 : Ouverture du Centre ressource Territorial (CRT) en partenariat avec l'EHPAD Serena et du Gatinais. Intégration à 20% de la psychomotricienne de l'EMS au sein du CRT.

2024 : Recrutement d'une nouvelle collaboratrice ergothérapeute pour finaliser la structure de l'EMS.

2024 : Recrutement également d'une psychologue.

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

L'Association Aide et Soins A Domicile Seine Essonne (ASAD) a pour objet de favoriser le maintien à domicile, en assurant la prise en charge des personnes de plus de 60 ans, ou en situation de handicap ou de maladie invalidante ou chronique.

Pour mener son action au quotidien, 150 professionnels sont organisés en trois dispositifs coordonnés au sein d'un SPASAD :



Un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) : permet aux usagers de demeurer à leur domicile, en leur apportant une aide à domicile pour l'accomplissement de tâches ménagères, de la vie quotidienne ou des actes essentiels. La participation horaire de l'utilisateur est déterminée en fonction de ses ressources. Des aides du Conseil Départemental existent pour aider à financer le coût de l'intervention (Allocation Personnalisée d'Autonomie, etc.).



Un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) : assure, sur prescription médicale, les soins infirmiers, les soins d'hygiène et de confort, les soins éducatifs et relationnels.

Les prestations sont prises en charge à 100% par l'assurance maladie.

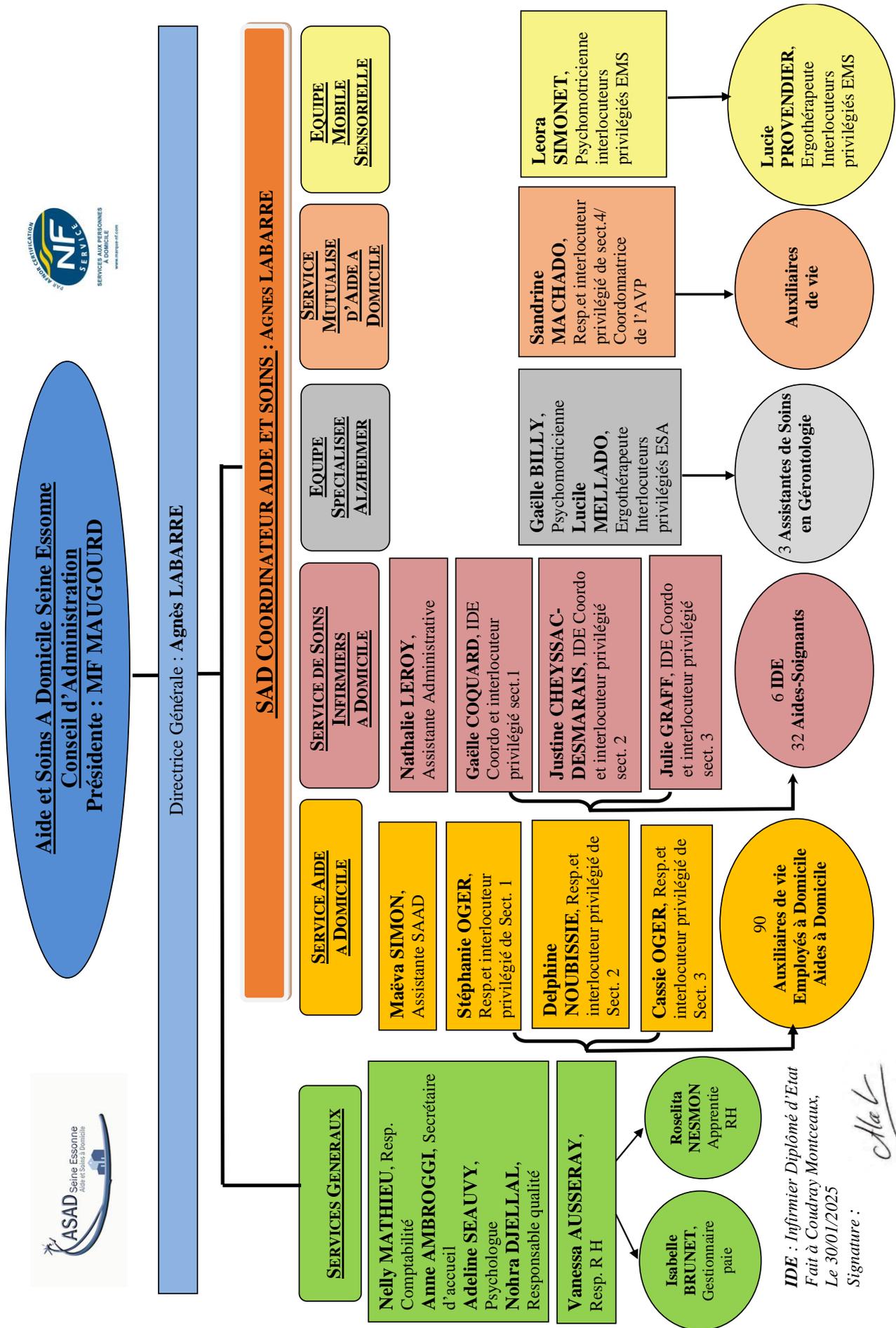


Une Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) : L'ESA propose des séances d'accompagnement et de réhabilitation basées sur des activités thérapeutiques autour de la stimulation cognitive, la mobilité, les gestes de la vie quotidienne et la communication.

Elle propose également une écoute et des conseils aux aidants (explication des attitudes à privilégier, les activités à favoriser, les aides à mettre en place, ...).

Les séances sont prises en charge à 100% par l'assurance maladie.

ORGANIGRAMME



IDE : Infirmier Diplômé d'Etat
Fait à Coudray Montceaux,
Le 30/01/2025
Signature : *Chak*

INSTANCES

Conseil d'administration (CA)

Le Conseil d'Administration est composé de 22 à 28 membres répartis comme suit :

LISTE DES MEMBRES		
Voix délibératives	Membres actifs	12 membres minimum
	Membres usagers	2 membres
	Membres de droit	Ville de Corbeil- Essonnes : 5 représentants Autres membres de droit : 6 représentants 1 pour Ballancourt sur Essonne 1 pour Vert le Petit 1 pour Saint Germain les Corbeil 1 pour Saintry-sur-Seine 1 pour Villabé 1 pour Coudray-Montceaux

Le CA définit la politique générale de l'ASAD et délibère sur des points tels que :

- La politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques ainsi que les conditions de prises en charge des usagers
- Le règlement intérieur de l'association

À tout moment, le CA opère les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns et peut se faire communiquer les documents qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Le CA se réunit en moyenne 4 fois par an.

Comité Social et Economique (CSE) : articles du Code du Travail

Le CSE est une instance de représentation du personnel.

Les missions du CSE :

- Le CSE a des attributions économiques, sociales et culturelles.

Afin de bénéficier des œuvres sociales du CSE, vous devez vous faire connaître auprès de vos représentants. Son bureau, ainsi qu'une boîte aux lettres, se situe à côté de l'accueil de l'ASAD. Pour joindre le CSE, vous pouvez composer le 01 60 89 51 16 et en dehors des horaires de permanence y laisser un message sur le répondeur.

- Le CSE veille à l'application des règles d'hygiène et de sécurité. Des inspections et des missions d'enquête peuvent être menées par ses membres.

- Le CSE veille à l'amélioration des conditions de travail et de prévention des risques. Dans ce sens, il fait naître l'esprit de prévention, il s'assure de la formation et de l'information des salariés, il donne son avis sur les rythmes et normes de travail.

De ce fait, n'hésitez pas à contacter le CSE si vous estimez qu'une situation de travail présente un risque, et si vous avez des conseils ou des avis à proposer. Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil de l'ASAD.

- Le CSE présente à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et aux autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.

- Le CSE propose également un certain nombre d'animations (cahier d'animation à disposition à l'accueil).

Présidée par la Directrice ou son représentant, le Comité Social et Economique se réunit six fois par an a minima.

Le CSE dispose d'un bureau au rez-de-chaussée de l'ASAD et dispose d'un affichage près de leur bureau. Vous pouvez notamment y consulter la liste des représentants du CSE et certaines animations proposées.

Comité qualité et gestion des risques

Il s'agit d'une instance de concertation, d'orientation et de pilotage. Le Comité qualité et gestion des risques valide les documents qualité (procédures, etc.), réalise un suivi des événements indésirables et des plaintes/réclamations et met en place des actions d'amélioration.

Il se réunit au moins 3 fois par an.

Le Comité qualité et gestion des risques est composé de :

LISTE DES MEMBRES	
Madame LABARRE Agnès	Directrice de l'association
Madame DJELLAL Nohra	Responsable qualité
Madame OGER Stéphanie	Responsable de secteur
Madame DESMARAIS-CHEYSSAC Justine	Infirmière coordinatrice
Madame GAFF Julie	
Madame COQUARD Gaëlle	
Madame BILLY Gaëlle	Psychomotricienne ESA/ référente bientraitance
Madame MELLADO Lucile	Ergothérapeute ESA/ Référente PRP
	Représentant des usagers
Délégué du personnel	

VALEURS DE L'ASSOCIATION

NOS VALEURS PROFESSIONNELLES	NOS ENGAGEMENTS
<p>Respect de la dignité de l'être humain et de sa qualité de vie</p> <p>Solidarité, Diversité et Respect entre les professionnels</p> <p>Motivation, implication, responsabilité</p> <p>Respect des règles institutionnelles</p>	<p>Travailler avec et pour la personne prise en charge : Connaître et appliquer la Charte des droits et libertés de la personne accueillie Inciter chaque personne prise en charge à maintenir et développer son autonomie Préserver et favoriser les liens familiaux Développer le contact et la communication au quotidien Apporter un accueil de qualité Développer le projet d'accompagnement individualisé Être à l'écoute, être empathique et bienveillant Donner une information accessible et loyale, faire participer l'usager au choix de sa prise en charge Connaître et respecter les habitudes de vie.</p> <div data-bbox="571 880 1114 1420" data-label="Diagram"> </div> <p>Développer le travail en équipe : Connaître et reconnaître le travail de chaque professionnel Développer les techniques de communication Accroître les capacités relationnelles Analyser ses pratiques professionnelles</p> <p>Se respecter et respecter les autres Connaître et respecter les règles professionnelles Respecter le secret et la discrétion professionnelle Respecter les horaires de travail Connaître et respecter le règlement intérieur Connaître et respecter l'organisation interne</p> <p>Construire l'avenir de l'association : Participer aux projets institutionnels Développer ses compétences en permanence Développer la polyvalence Poursuivre l'amélioration de la Qualité, de façon continue.</p>

LA DEMARCHE QUALITE

L'ASAD s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de prévention des risques sur le secteur médico-social. Cette démarche s'est approfondie dans le cadre de la mise en place du SPASAD avec une démarche qualité commune à l'ensemble des services de l'association.



Sa politique qualité place l'utilisateur au cœur des préoccupations. Elle s'attache à répondre à leurs besoins et à adapter son offre dans le respect des réglementations en vigueur.

L'ensemble de la démarche et du processus qualité de l'ASAD s'appuie sur les recommandations de la HAS (Haute Autorité de Santé).

Ces recommandations sont au cœur de nos pratiques.

La gestion documentaire

La gestion documentaire est organisée au sein de l'ASAD. Elle comprend des procédures, protocoles et fiches techniques qui sont disponibles dans des classeurs.

Pour le SAAD : le classeur est disponible dans le service à côté des bannettes des salariés

Pour le SSIAD/ESA : le classeur est disponible dans la grande salle du service.

Vous devez prendre connaissance de ces documents qualité dès votre prise de fonction dans les services en demandant si besoin à votre responsable.

Chaque professionnel contribue à améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des usagers/patients et participe à la démarche qualité de l'association.

Certification de la norme NF Service à la personne par AFNOR

Depuis novembre 2018, l'ASAD a obtenu la certification délivrée par l'AFNOR nommée Norme NF Service « Services aux personnes à domicile ».



Pour l'obtention de cette certification attestant la qualité de la prise en charge et l'accompagnement des usagers, l'auditeur s'est centré sur les éléments suivants : Le respect de l'éthique, la qualité de l'accueil, l'information fournie, la réalisation des prestations, le projet personnalisé, le traitement des réclamations clients, la qualité et la formation du personnel et la prise en compte de la satisfaction client.

PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'ASAD s'est engagé dans une démarche de protection des salariés et de prévention des risques. Pour cela, des actions sont mises en œuvre au sein de la structure :

Groupe prévention des risques professionnels

Le groupe de prévention des risques de l'ASAD est formé de 4 acteurs sur le terrain et d'un animateur. Ils se réunissent une fois par mois et évaluent les situations de travail dangereuses et proposent des mesures de prévention.

Plateforme d'écoute et d'accompagnement psychologique

La Direction a souhaité mettre en place un accès à une **plateforme d'écoute et d'accompagnement psychologique** par téléphone. Ce service individualisé, est anonyme et confidentiel, et permet d'aborder des problématiques d'ordre professionnel ou personnel pouvant vous occasionner un sentiment ou une situation de mal être au travail.

Lors de votre embauche, il vous est remis une carte PROS-CONSULTE sur laquelle est inscrit le numéro à composer ainsi que les informations pratiques de ce service. Un engagement de restitution vous sera demandé car la carte est à rendre lors de votre départ de l'ASAD.



La première plateforme 100% psychologues diplômés 24H sur 24

POLITIQUE DE BIENTRAITANCE

L'association ASAD s'inscrit dans une politique de bientraitance envers les personnes âgées et handicapées dont elle a la charge.

Cette politique s'est traduite par une charte « la bientraitance au quotidien » qui se trouve en annexe du livret.

Cette charte a été réalisée par un groupe de bientraitance qui se compose de toutes les professions de l'association.

La politique bientraitance est en adéquation avec les valeurs de l'association ASAD axées vers l'humain, le soin et le prendre soin.

Les définitions :

Bientraitance : consiste à répondre aux besoins fondamentaux du patient par des actes et pratiques professionnels, de manière personnalisée, afin d'améliorer son bien-être et sa prise en charge.

Bienveillance : consiste à avoir une attitude positive, être à l'écoute et avoir des attentions particulières envers les patients dans un souci de bien faire et apporter bien être et bonheur.

La maltraitance des personnes âgées consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime. Ce type de violence constitue une violation des droits de l'homme et recouvre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales ; les violences matérielles et financières ; l'abandon ; la négligence ; l'atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect.

Comme évoqué dans les obligations, chaque professionnel est tenu de faire remonter via des supports appropriés (fiche de signalement d'événement indésirable, téléphone portable, etc.) tout événement notamment un acte de maltraitance.

GROUPE DE BIENTRAITANCE

Un groupe de référents bientraitance a été créé au sein de l'ASAD se composant de représentants de chaque profession de la structure.

L'objectif de ce groupe est d'inculquer une culture pérenne de bientraitance au sein de l'association.

N'hésitez pas à contacter les membres du groupe si besoin pour toute question ou situation relative à la bientraitance. Vous pouvez les rencontrer ou leur envoyer un mail à l'adresse suivante : bientraitance@asad91.fr

L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

Lors des prestations réalisées au domicile du patient, les professionnels se réfèrent au plan d'intervention personnalisé de la personne accompagnée afin d'adapter la prise en charge au plus proche de ses besoins.

Ce plan d'intervention est consultable sur la fiche de soin de l'ASG.

DOCUMENTS A RECUPERER

Voici les éléments qui vous sont transmis à votre arrivée :

- Le badge d'accès aux locaux
- La carte professionnelle
- Un exemplaire du contrat de travail signé par les deux parties
- La fiche de poste
- Le livret d'accueil salariés
- Le règlement intérieur de l'ASAD
- La documentation mutuelle
- Désignation de bénéficiaire : garantie décès

Lors de votre arrivée, vos responsables vous présentent à l'ensemble des services, s'assure de votre tenue professionnelle et de votre identification (création carte professionnelle, création d'un badge).

Régulièrement, vos responsables font le point avec vous (maîtrises des prestations, de votre appréciation du poste au regard de ce que vous avez compris et de vos attentes, de vos difficultés pour accomplir vos missions, etc.). Le responsable répond aux éventuelles questions.

L'établissement organise, chaque année, des entretiens individuels d'évaluation avec chaque salarié. Celui-ci rencontre son responsable afin de faire un bilan de l'année écoulée :

- Les objectifs fixés et résultats constatés
- Les formations suivies et les formations souhaitées pour l'année suivante
- L'évaluation des compétences du professionnel
- Les objectifs à venir et l'accompagnement à la réussite de ces derniers

VOS OBLIGATIONS

*(Extrait du règlement intérieur consultable sur le panneau affichage salarié
situé au rez-de-chaussée de l'association)*

Dispositions relatives à l'utilisation des locaux et du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction, les locaux et le matériel de la structure ainsi que l'accès au domicile et au matériel des patients doivent être exclusivement réservés aux activités professionnelles.

Conservation en bon état le matériel

Tout salarié est tenu de conserver en bon état, d'une façon générale tout le matériel qui lui est confié en vue de l'exécution de son travail y compris le matériel mis à disposition par le patient. Le fait de détériorer un matériel ou d'enlever les dispositifs protecteurs ou de sécurité (sauf entretien par les personnes qui en sont chargées) peut constituer une faute.

Les salariés sont tenus d'utiliser le matériel conformément à leur destination et dans le respect des consignes d'utilisation et modes d'emplois.

Identification du personnel

Pendant leurs horaires de travail, les salariés doivent utiliser les signes d'identification mis en place par la structure (badge, carte professionnelle, blouse...) et permettant aux patients d'être informés de leur identité et de leur qualité.

Obligation de discrétion professionnelle

Le personnel est tenu de faire preuve de la plus grande discrétion vis-à-vis de l'extérieur sur l'ensemble des éléments techniques, financiers, organisationnels ou autres dont il aurait pu avoir connaissance à l'occasion de son travail, tant en ce qui concerne les familles ou les patients qu'en ce qui concerne les informations internes de la structure. Ces informations ne pourront donc être utilisées que dans des buts professionnels, à l'exception des nécessités liées à l'exercice du droit d'expression ou aux fonctions de représentation du personnel.

De même, une discrétion professionnelle est de rigueur pour le personnel qui ne doit absolument rien divulguer ni de l'identité, ni de ce qu'il a pu apprendre ou voir au sujet du patient, aussi bien pendant les heures de travail qu'en dehors de celle-ci.

Cette discrétion s'applique également aux informations personnelles concernant les salariés de l'ASAD.

Seuls les responsables de la structure devront être tenus informés des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est absolument nécessaire pour permettre aux responsables de la structure de remplir leur mission, sans préjudice du droit des membres du C.S.E et du droit d'expression prévu à l'article L2281.1 du Code du travail

L'utilisation d'internet

Les salariés utilisant Internet doivent veiller à ne pas diffuser d'informations sensibles ou confidentielles sur les activités de la structure et concernant les patients. L'utilisation d'Internet doit être réalisée dans le respect des règles de sécurité et des dispositions légales relatives notamment au droit de propriété, à la diffamation, aux fausses nouvelles, aux injures et provocations et le cas échéant au secret professionnel.

Les utilisateurs de l'accès à internet s'engagent à ne pas utiliser cet accès à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin.

Signalement de tout événement notamment d'une situation de maltraitance

Les salariés sont tenus de faire remonter via des supports appropriés (cahiers de liaison et autre outil de coordination, téléphones portables ou tablettes, Fiche de signalement des événements indésirables, ...) tout événement, et plus particulièrement les informations préoccupantes concernant le patient, notamment en cas de soupçon de l'existence d'une situation de maltraitance.

Interdiction de pourboires

Le personnel ne doit accepter ni cadeau ni gratification d'aucune sorte de la part des patients ou de leur entourage.

Les salariés ne doivent, par ailleurs, ni solliciter, ni accepter du patient ou de son entourage emprunt, donation ou legs.

En aucun cas le personnel ne peut disposer de procuration sur les avoirs ou droits, quelle que puisse être la volonté du patient ou de son entourage.

Les salariés devront en outre refuser de se voir confier une ou des cartes bancaires, un ou des codes secrets notamment bancaires, un ou des carnets de chèques ou livrets d'Épargne ou autre ou encore tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Le chèque peut être utilisé si celui-ci contient un ordre, qu'il est signé par l'usager et que nous disposons d'une copie de la pièce d'identité de la personne

Dispositions relatives à l'alcool sur les lieux de travail

Il est interdit de pénétrer ou de demeurer dans la structure ou au domicile des patients en état d'ivresse ou sous l'emprise de la drogue.

Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux clos et couverts, affectés au travail (tels que bureaux, couloirs, hall d'entrée, salles de réunion...) Cette règle s'applique également au domicile des patients.

Hygiène

Les salariés doivent utiliser les vêtements de protection que la structure met à disposition (blouses, gants, masques, tablier plastique pour toilettes, sur-chaussures, chaussures éventuelles, ...) en respectant scrupuleusement les instructions sur ce point.

Le salarié doit respecter les procédures d'hygiène mises en place par la structure, en termes de gestion des déchets (aiguilles, pansements, protection, etc.).

Consignes de sécurité

Afin notamment de prévenir les accidents du travail, le personnel doit impérativement respecter toutes les consignes et instructions en termes d'hygiène et de sécurité, individuelles ou collectives, écrites ou verbales, données par la direction.

Tenue correcte exigée

Le salarié doit avoir une tenue adaptée à sa situation professionnelle, notamment pour des raisons d'hygiène et de sécurité. Cette règle s'applique notamment concernant les chaussures qui doivent être antidérapantes, fermées ou à brides, propres et facilement nettoyables.

Altitude générale de respect envers le patient

Les salariés doivent veiller au respect du mode de vie, des coutumes, de l'origine de la famille ou du patient dans le respect de la législation.

La dignité du patient devra être respectée à fortiori si celui-ci est dans l'incapacité de faire valoir ses droits.

LA SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Que faire en cas de maladie ?

Vous devez :

- Envoyer votre avis d'arrêt de travail dans les 48 heures à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- Informer votre employeur de votre absence dans les meilleurs délais possibles et lui adresser le 3ème volet de votre avis d'arrêt.

Que faire en cas d'accident du travail (AT) ?

Définition : Absence accordée lorsqu'un accident survient dans l'exercice de vos fonctions ou au cours des trajets entre votre résidence et votre lieu de travail. L'accident du travail doit résulter d'actions violentes et soudaines, d'une cause extérieure provoquant au cours du travail ou du trajet une lésion du corps humain.

Vous devez :

- Faire la déclaration immédiatement auprès de l'employeur qui vous fournira la feuille de soins,
- Envoyer votre avis d'arrêt de travail dans les 48 heures à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- Informer votre employeur de votre absence dans les meilleurs délais possibles et lui adresser le 4ème volet de votre avis d'arrêt

En cas d'accidents bénins, l'Infirmière coordinatrice remplira le registre prévu à cet effet.

Les visites médicales : l'ensemble du personnel est tenu de se soumettre aux différentes visites prévues par la loi.

La visite médicale d'embauche : elle permet l'évaluation de la santé avant la prise de poste ou dans le mois qui suit l'embauche.

La visite médicale quinquennal : ces examens doivent avoir lieu au moins tous les cinq ans et permettent de suivre l'évolution de la santé du salarié, en tenant compte des risques professionnels. Ces examens et visites étant obligatoires, tout refus de se soumettre constitue une faute grave de la part du salarié ; il en est de même pour les vaccinations réglementaires ; les salariés doivent présenter leur carnet de vaccinations au médecin du travail.

A noter : certains professionnels bénéficient d'une surveillance médicale renforcée et passent une visite médicale renforcée annuelle ou semestrielle.

La visite médicale de pré-reprise : lors d'un arrêt supérieur à 3 mois ; le salarié ou son médecin traitant peut demander une visite médicale de pré-reprise quand survient un problème de santé qui peut conduire à une modification de l'aptitude au poste et permet de préparer la reprise.

La visite médicale de reprise : après une absence pour maladie de plus de 30 jours ; pour accident du travail de plus de 30 jours ou pour congé maternité, le salarié doit bénéficier obligatoirement lors de la reprise du travail, d'une visite médicale dans un délai de 8 jours.

Coordonnées de la Médecine du Travail : ASTE CENTRE MENNECY
19 rue Lavoisier, ZAC de Montvrain – 91540 MENNECY – 01 69 90 06 39

VOTRE REMUNERATION

Rappel du mode de calcul des rémunérations Aide à Domicile (Convention collective Branche d'Aide à Domicile 21 mai 2010)

Votre salaire mensuel brut de base est calculé en référence à la valeur du point, de votre coefficient, qui correspond à votre qualification et votre ancienneté, et du nombre d'heures de travail mensuel stipulé sur votre contrat.

- **La valeur du point :**

La valeur d'un point au 1^{er} août 2022 est de **5,77 euros**.

- **Mode de calcul du salaire mensuel :**

Valeur du point multiplié par **Coefficient** divisé par 151,67 heures = **salaire horaire**
Salaire horaire multiplié par **Nombre d'heures mensuel au contrat** = **salaire mensuel**.

ACOMPTES

Acompte

Si besoin, vous pouvez demander un acompte sur salaire auprès du service comptable.

Le nombre de versement est limité à un par mois (sauf cas exceptionnels) et est versé le 15. Le montant de l'acompte ne peut dépasser la rémunération acquise en contrepartie du travail effectivement accompli à la date où il est demandé.

Avances sur salaire

Les avances sur salaires sont possibles après étude de la direction et doivent être formulées par écrit.

CONGES

Afin de permettre une meilleure organisation des remplacements de congés annuels nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance des dispositions suivantes :

Congés Annuel : 25 jours ouvrés pour une année de présence (ou 2,08 jours par mois de présence).

Du 1^{er} mai au 31 octobre, le nombre minimum de semaine de congés à prendre pendant cette période légale est **de 3 semaines consécutives et entières**.

La 5^{ème} semaine (ou le solde) pouvant être pris(e) en dehors de cette période : du 1^{er} novembre au 31 mai.

Demande de congés payés :

Nous vous demandons de communiquer vos demandes de prises de congés par écrit aux coordinatrices du service au minimum deux mois avant. Les feuilles de demande sont disponibles à l'accueil de l'ASAD.

Congé d'ancienneté : Un jour ouvré de congé payé supplémentaire sera accordé par tranche de 5 ans d'ancienneté avec un plafond de 5 jours ouvrés.

Le salarié a donc droit à :

- 1 jour ouvré d'ancienneté après 5 ans ;
- 2 jours ouvrés d'ancienneté après 10 ans ;
- 3 jours ouvrés d'ancienneté après 15 ans ;
- 5 jours ouvrés d'ancienneté après 20 ans.

Ils sont à prendre avant le 31 Mai.

1 jour de fractionnement Cf. Note de service annuelle sur les modalités d'attribution du jour de fractionnement.

Les congés annuels, les congés d'ancienneté, le jour de fractionnement doivent être pris entre le 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

Les RTT sont à prendre impérativement chaque mois.

Congés sans solde – salarié ancienneté moins de 1 an : Les salariés n'ayant pas 1 an de présence dans l'entreprise ont droit à 2,08 jours ouvrés de congé par mois de présence. Ils peuvent bénéficier d'un complément de congé sans solde jusqu'à concurrence du nombre de jours auxquels ils auraient droit s'ils avaient travaillé une année entière.

Congés sans solde- salarié ancienneté plus de 1 an : Pour des raisons de continuité du service rendu, les congés sans solde ne pourront être accordés que dans le cadre prévu par la Convention Collective qui stipule " **qu'un congé sans solde de trois mois maximum pourra être accordé au salarié appelé à soigner un membre proche de sa famille sur justification médicale**".

En conséquence, les congés sans solde ne peuvent être accordés en complément ou à la place des congés payés annuels (sauf si moins de 1 an d'ancienneté).

Congés enfant malade : le salarié peut bénéficier de congés rémunérés par année civile pour soigner un enfant malade de moins de 13 ans sur justification médicale :

- si le salarié a 1 ou 2 enfants, il a droit à **3 jours** ouvrés maximum ;
- si le salarié a 3 enfants et plus, il a droit à **4 jours** ouvrés maximum.

Congés exceptionnels : Pour les situations exceptionnelles la Convention Collective prévoit un certain nombre de dispositions :

- Mariage du salarié : **5 jours ouvrés**
- PACS du salarié : **5 jours ouvrés**
- Mariage d'un enfant : **2 jours ouvrés**
- Naissance ou adoption d'un enfant : **3 jours ouvrés**
- Décès du conjoint, du concubin, d'un enfant, du partenaire lié par un pacte civil de solidarité : **5 jours ouvrés**
- Décès d'un enfant de - de 25 ans ou quel que soit son âge si l'enfant était lui-même parent : **14 jours ouvrés + 8 jours de deuil**
- Décès d'un enfant de + de 25 ans qui n'est pas parent : **12 jours ouvrés + 8 jours congés de deuil**
- Décès du père ou de la mère, du beau-père ou de la belle-mère, d'un frère ou d'une sœur : **3 jours ouvrés**
- Décès du beau-père ou de la belle-mère, d'un frère ou d'une sœur : **3 jours ouvrés**
- Décès d'un(e) petit-fils (fille) : **2 jours ouvrés**
- Décès des grands-parents ou arrière-grands-parents, d'un demi-frère ou d'une demi-sœur, d'un beau-frère ou belle-sœur : **1 jour ouvré**
- Annonce de la survenue d'un handicap chez un enfant, d'une pathologie chronique nécessitant un apprentissage thérapeutique ou d'un cancer : **5 jours ouvrés**
- Déménagement du salarié s'il a + d'un an d'ancienneté (1 fois tous les 3 ans) : **1 jour ouvré**

Ces congés sont à prendre dans les 2 semaines où se produit l'événement.

Sous réserve d'avoir 6 mois d'ancienneté dans la structure et de remplir les conditions d'attribution prévues par les dispositions légales :

- Médaille du travail : 1 jour

Ce congé est à prendre dans les 2 semaines où se produit l'événement.

Congés maternité : 16 semaines rémunérées (26 semaines pour le 3^{ème} enfant)

Congés paternité : La durée du congé de paternité de l'enfant est fixée à 11 jours calendaires consécutifs (18 jours calendaires consécutifs pour le 2^{ème} enfant).

Les jours fériés (autres que les samedis et dimanches) : Les jours fériés ouvrés inclus dans votre période de congés sont déduits des congés payés et :

- soit reportent la reprise du travail d'une journée supplémentaire
- soit sont cumulés avec le reste des congés payés restant à prendre

FORMATION

Soyez acteur de votre parcours de formation professionnelle

⇒ **Plan de formation annuel**

Les axes du plan sont déterminés chaque année et discuté au Comité Social Economique.

⇒ **Formations pluri-annuelles**

Des formations pluri-annuelles peuvent être proposées aux salariés sur divers thèmes (par exemple sur le thème de la dépendance et le handicap, sur l'utilisation des aides-techniques, sur la prévention des risques, etc.).

N'hésitez pas à en parler à vos responsables.

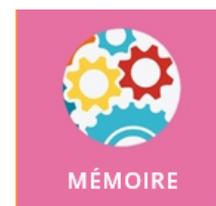
⇒ **Démarches de formations individuelles diplômantes, certifiantes ou autres (VAE, Aides-soignants, DU, ASG, DEAES, ...)**

Pensez à faire une demande écrite et détaillée auprès de vos responsables.

Présentation de l'ESA

L'ESA est un service dédié à l'accompagnement et à la stimulation de personnes présentant des troubles cognitifs liés à une maladie neurodégénérative (Alzheimer ou maladies apparentées diagnostiquées à un stade léger à modéré).

La prise en charge se déroule sur 12 à 15 séances au domicile et elle est financée à 100% par l'Assurance Maladie.



Objectifs d'intervention :

- Favoriser le maintien à domicile,
- Participer au maintien de l'autonomie et des capacités cognitives en proposant des activités de stimulations adaptées,
- Réduire les troubles du comportement en favorisant le bien-être et la revalorisation,
- Conseiller sur l'aménagement de l'environnement,
- Soutenir les proches et les aidants,
- Informer sur les aides possibles.

Missions du personnel de l'ESA

L'ESA est composée de :

- **Une psychomotricienne et d'une ergothérapeute** qui ont pour mission :
 - De coordonner le service et la prise en charge des patients ;
 - D'évaluer les répercussions de la maladie par le biais de bilans spécifiques ;
 - De définir les objectifs de soins d'accompagnement et de réhabilitation adaptés au patient ;
 - De planifier les séances réalisées par les Assistantes de Soins en Gériatrie ;
 - De préconiser les aides nécessaires au maintien à domicile ;
 - D'assurer le lien auprès des aidants et des partenaires extérieurs.
- **Les assistantes de soins en gériatrie** qui ont pour mission :
 - De réaliser les séances au domicile des patients ;
 - De proposer des activités adaptées en suivant le plan d'intervention personnalisé ;
 - De conseiller et soutenir l'aidant lorsque nécessaire ;
 - De créer du matériel personnalisé en lien avec l'ergothérapeute/psychomotricienne ;
 - D'informer l'ergothérapeute/psychomotricienne du déroulement de chaque séance par des transmissions ;

D'autres professionnels de l'ASAD interviennent dans le fonctionnement de l'ESA :

- **Une directrice générale** qui a en charge la responsabilité politique, financière, technique et humaine de l'association.
- **Une responsable des ressources humaines** qui est chargée des recrutements, de la formation et de tous les dossiers relatifs à la gestion des ressources humaines.
- **Une responsable de la gestion administrative du personnel** (paie, contrats de travail, arrêts de travail) qui vous informera sur vos droits divers, vos feuilles de paies, vos soldes de congés annuels, vos demandes d'attestation ou de congés divers, vos éventuels arrêts de travail... etc.
- **Une responsable comptable** (réception des chèques des usagers, demande d'acompte, etc.).
- **Une responsable qualité** : pilote et coordonne la démarche d'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques (mise en place de procédures, démarches de certification et d'évaluations de l'association, ...).

Horaires du service

L'ESA est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Le service est fermé le week-end et les jours fériés.

Les jours et les horaires d'intervention des ASG sont fixes et ne peuvent être modifiés.

Le personnel dispose d'une heure de pause déjeuner non rémunérée.

Le lundi de Pentecôte n'est pas travaillé mais une journée de solidarité doit être donnée durant l'année. Pour plus d'information, n'hésitez pas à vous renseigner auprès des coordinatrices du service.

Restauration

Il est possible de déjeuner dans les locaux de l'ASAD :

- Une salle de repos est disponible au 1^{er} étage : cet espace dispose de fours micro-ondes et de réfrigérateurs.

Par respect pour vos collègues, il vous est demandé de laisser les tables, chaises, four micro-ondes, réfrigérateur, etc. propres.

Déplacement

La possession du permis de conduire et d'un véhicule sont nécessaires pour exercer à l'ESA.

Toutefois, l'ESA dispose de véhicule de service qui seront utilisés lors des rendez-vous extérieur (séances, réunions partenaires...). Les clés des véhicules sont rangées dans une boîte à clé sécurisée et doivent être restitué à chaque fin de journée.

Chaque ASG se voit attribué un véhicule et sera garante :

- De la propreté : nettoyage intérieur et extérieur ;
- Du bon fonctionnement : informe les coordinatrices des incidents/pannes.

Une procédure d'utilisation des véhicules ESA est mise à disposition dans le bureau des coordinatrice (1^{er} étage).

En absence de véhicule de service disponible, la convention collective prévoit une indemnité kilométrique équivalent à 0,39 euro par kilomètre parcouru avec son véhicule personnel.

Pour plus d'information, n'hésitez pas à vous renseigner auprès des coordinatrices du service.

Matériel de l'ESA

La prise en charge en ESA nécessite du matériel de stimulation et de réhabilitation qui est mis à disposition dans les armoires du service (1^{er} étage du bâtiment) :

- Jeux de société ;
- Matériel de motricité globale et fine ;
- Livre de stimulation et support papier ;
- Matériel ergothérapie et de démonstration ;
- Tablette numérique ;
- Plastifieuse ;
- Etc.

Tout matériel utilisé doit être restitué, nettoyé et rangé le jour même afin de permettre le bon fonctionnement du service.

Chaque professionnel dispose d'une mallette personnelle et d'un téléphone portable. Ce dernier permet aux ASG de contacter l'ASAD et/ou les patients ; de disposer du logiciel de prise en charge et de réaliser les transmissions.

Réunion de service

Deux types de réunions sont mises en place pour optimiser le fonctionnement et la qualité de la prise en charge :

- Les « Transmissions » : elles sont quotidiennes et sont menées par les coordinatrices en présence d'une ASG. Elles permettent de faire un point les prises en charges en cours de l'ASG.
- Les « Réunions semestrielles » : elles sont menées par entre les coordinatrices et les ASG. Elles permettent de présenter les futures orientations du service, les différents projets ainsi qu'un point sur la vie structurelle de l'ESA et de l'ASAD.

Tenue vestimentaire

Une tenue correcte est exigée. Des équipements de protection individuels sont à la disposition du personnel du service comme des gants, sur-blouses, masques chirurgicaux, gels hydro-alcoolique, blouses etc.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6
Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7
Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8
Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9
Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10
Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11
Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12
Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTRE BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN

Définition : Dans le cadre d'une démarche collective, la bientraitance est un engagement personnel visant à chercher le bien-être du bénéficiaire. Elle respecte, ses choix, son milieu de vie, sa dignité, sa capacité de décision et ses droits ; afin de répondre à ses besoins en restant dans notre mission professionnelle.

RESPECT DE LA PERSONNE AIDEE

Il est primordial, de respecter l'individu, son histoire, sa dignité et sa singularité.

SOUTIEN DE L'AUTONOMIE

Stimuler les capacités physiques et intellectuelles de la personne aidée
en adaptant ses actions.

Le bénéficiaire est considéré comme autonome.

L'autonomie se définit par des capacités de jugement et de prise de décision

INSTALLATION D'UN CLIMAT DE CONFIANCE

Donner une réalité à la liberté de choix, par une écoute attentionnée et active :
Reformuler, Questionner, Valider...

*Travailler avec l'entourage aidant, faire preuve d'empathie et de respect du bénéficiaire
avec ses proches, garder une dimension professionnelle*

DEMARCHE CONTINUE D'ADAPTATION

Observer et transmettre toutes informations permettant une réflexion avec les
aidants et/ou les professionnels de santé afin de déterminer les réponses les plus
adaptées aux besoins du bénéficiaire.

TENUE DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE ET DU DEVOIR DE DISCRETION

S'imposer le secret et la confidentialité des informations relatives aux bénéficiaires,
leur famille, aux collègues et toutes celles relevant de son activité professionnelle.

Avoir une attitude neutre dans le cadre des relations familiales du bénéficiaire.