



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

DES SERVICES D'AIDE A DOMICILE

D'A.V.I

(Assistance de Vie Sans Interruption)

Sommaire

Chapitre I : Dispositions générales	3
<u>Article 1 : Objet du règlement de fonctionnement</u>	3
<u>Article 2 : Modalités d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement</u>	3
Elaboration du règlement	3
Révision du règlement	3
<u>Article 3 : modalités de communication du règlement de fonctionnement</u>	3
Communication aux usagers et au personnel de l'association	3
Affichage et communication aux tiers	3
Chapitre II : Droits et obligations de la personne aidée	4
<u>Article 4 : Déontologie de l'association</u>	4
<u>Article 5 : droits des usagers</u>	4
Moyens mis en œuvre par le service	4
<u>Article 6 : Obligations des usagers</u>	5
Avoir un comportement civil	5
Transmettre les informations aux services	5
Utiliser des systèmes de contrôle des heures de prestation	5
Faciliter l'exécution de la prestation	6
Prévenir le service de son absence	6
Respecter le règlement de fonctionnement et le contrat individuel de prestation	7
Chapitre III : Fonctionnement des services	7
<u>Article 7 : horaires d'ouverture au public</u>	7
Accueil	7
<u>Article 8 : Modalités de fonctionnement des services</u>	7
Service d'aide à domicile	7
Service Famille	9
<u>Article n° 9 : Règles communes aux services</u>	12
Interventions des secours	12
Identité des intervenants	12
Dispositif en cas d'évènements exceptionnels	12
Prévention de la maltraitance	12

Chapitre I : Dispositions générales

Article 1 : Objet du règlement de fonctionnement

Ce présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L311-7 du CASF, créé par la loi du 2 janvier 2002.

Il est destiné à définir d'une part les droits et les obligations de la personne aidée par l'association, et d'autre part, les modalités de fonctionnement des services d'AVI.

Article 2 : Modalités d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement

Elaboration du règlement

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous la responsabilité de la direction et du Conseil d'administration de l'association. Il est validé par les instances gouvernantes d'AVI.

Le règlement a été présenté pour consultation :

- Auprès des instances représentatives du personnel, à savoir la délégation unique du personnel (DUP)
- Auprès des représentants des usagers lors de l'Assemblée Générale d'AVI

Révision du règlement

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction, du Conseil d'administration, des services ou des représentants des usagers.

En tout état de cause, il devra être révisé au moins une fois tous les 5 ans. La date de création et de révision est inscrite dans le présent document.

Article 3 : modalités de communication du règlement de fonctionnement

Communication aux usagers et au personnel de l'association

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil de l'association qui est remis systématiquement à tout usager ou son représentant légal, lors de son entrée dans les services.

Il est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein de l'association, quelles que soient les conditions de cet exercice (salarié, bénévole)

Affichage et communication aux tiers

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications fait l'objet d'un affichage dans les locaux des services. Il est également tenu à disposition des autorités de contrôle.

Chapitre II : Droits et obligations de la personne aidée

Article 4 : Déontologie de l'association

La déontologie d'AVI est exposée dans son projet associatif. En voici les principales valeurs.

L'AVI, est une association à caractère social pour le **droit fondamental** à chaque **personne** le souhaitant, de vivre à son domicile, ceci par son engagement de mettre l'utilisateur au centre de ses préoccupations et d'avoir pour objectif sa satisfaction et son bien-être, le maintien du lien et des relations humaines et sociales, le respect de sa vie et de ses choix, l'évaluation continue de ses besoins. Par la structure « Famille », elle apporte aide et soutien à **l'enfant** mis en difficultés par des dysfonctionnements sociaux, médicaux de membres de la parentèle, ceci par des travailleurs sociaux ayant un rôle éducatif et préventif. Par leur engagement sur le terrain, les membres de l'association sont donc porteurs des intérêts et des besoins des usagers.

L'AVI se veut garante de la mise en œuvre et du respect de la Charte d'appartenance et d'engagement au réseau UNA, militant et solidaire, et du respect des différentes chartes complétant la Déclaration des Droits et du Citoyen, notamment des droits et libertés de la personne âgée dépendante, de la dignité des personnes handicapées mentales et des droits de l'enfant, toutes chartes référentielles du réseau UNA.

Tournée vers l'humain, elle refuse le caractère lucratif tout en ayant une gestion rigoureuse et désintéressée en rapport avec les impératifs économiques. Elle affiche les valeurs de laïcité portées par ses membres : respect des opinions et des convictions et de non-discrimination des origines et des religions. Elle veille à ce que ses valeurs soient également portées par ses salariés qui œuvrent dans ce sens et expriment leur adhésion et leur motivation pour le projet social de l'AVI, celle de la bienveillance des personnes accompagnées notamment. Elle garantit en son sein la dignité des personnes, qu'elles soient accompagnées ou qu'elles soient salariées puisque membres d'une même « communauté », concernés par le respect réciproque usager/salarié. Elle accompagne ses salariés par une écoute et des formations. Elle accorde une grande importance à la professionnalisation des métiers du soutien à domicile et s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité : Adhésion à la charte nationale de la qualité, respect des démarches d'évaluations internes et externes.

Article 5 : droits des usagers

L'association garantit à toute personne usager, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du CASF et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003. Cette charte est annexée au livret d'accueil des usagers.

Moyens mis en œuvre par le service

Pour permettre l'exercice de ces droits, l'association s'engage à mettre en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens cités ci-après :

- Livret d'accueil remis à chaque usager des services de l'association
- Affichage dans les locaux du service de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et du présent règlement
- Elaboration et remise d'un contrat individuel de prestation et d'un devis
- Mise à disposition de la liste départementale des personnes qualifiées, susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits, en cas de litige non résolu au sein du service

- Elaboration d'un projet définissant les objectifs des services, notamment concernant la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement des services
- Elaboration, diffusion et traitement d'enquêtes de satisfaction
- Enregistrement et traitement des réclamations
- Adhésion à un service de médiation de la consommation, permettant à titre gratuit pour les usagers, de faire valoir leurs droits en cas de litige

Article 6 : Obligations des usagers

Avoir un comportement civil

L'utilisateur ou les proches présents lors de la prestation doivent avoir un comportement civil à l'égard du personnel (pas d'agressivité physique ou verbale). Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse, ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un intervenant ne peut être accepté. Cette attitude peut entraîner la suspension immédiate des interventions.

Transmettre les informations aux services

L'utilisateur s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.

L'utilisateur doit communiquer aux services, à chaque évaluation (si concerné), une copie du plan d'aide dont il fait l'objet (APA, PCH, CARSAT, CAF, etc.)

L'utilisateur doit signaler aux responsables du service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie ou pathologie pouvant mettre en danger l'état de santé des intervenants.

Utiliser des systèmes de contrôle des heures de prestation

AVI utilise un système de Télégestion mobile. Au début de ses prestations, AVI placera un badge magnétique au domicile des usagers. Ces derniers s'engagent à en accepter le dépôt et en prendront soin. Toute dégradation volontaire ou perte pourra entraîner sa facturation. Ce badge permet à chaque salarié de noter automatiquement les heures d'interventions (arrivée et départ). La facturation des prestations est réalisée grâce à ce système. Cas particulier : en cas d'absence de badge, de prestation très courte, de mauvais fonctionnement ou de déplacements extérieurs, les salariés peuvent leur demander de signer électroniquement sur leur smartphone. En cas de besoin, AVI dispose de bordereaux papier qui pourront être utilisés. Les usagers s'engagent à contrôler l'exactitude des informations notées et les signer.

Faciliter l'exécution de la prestation

- Veiller à ce que le logement de l'utilisateur présente des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels. Les interventions du service ne peuvent débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies.
- Permettre l'accès au domicile lorsque cela s'avère nécessaire, par un nombre suffisant de clés fournies par l'utilisateur ou par la mise à disposition d'un système type coffre à clés.
- Être présent à son domicile pendant les interventions (si la prise en charge l'exige)
- Mettre à disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à l'intervention, pour garantir l'efficacité de la prestation. Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.
- Autoriser la mise en place d'un cahier de liaison, fourni par le service, afin de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs, l'entourage et le service d'aide à domicile. Ce cahier est un réel outil de travail pour les professionnels, il est complété au domicile des usagers. Propriété de l'association lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier sera conservé au service.
- Remettre au personnel l'argent nécessaire aux courses. En aucun cas, l'intervenant ne devra faire l'avance pour le règlement des achats.
 - **Pour la sécurité des salariés, il est strictement demandé de limiter le poids des achats à porter simultanément (exemple : 1 seul pack d'eau ou équivalent)**
 - **Important : l'intervenant ne doit en aucun cas connaître le code de la carte bancaire de l'utilisateur.**

Prévenir le service de son absence

L'utilisateur, peut par convenance personnelle, souhaiter annuler une intervention. Dans ce cas, le service s'efforce de donner à l'intervenant habituel une vacation chez un autre usager.

Il est important que le service en soit informé dans **les meilleurs délais** pour organiser le remplacement engendré par l'absence de l'utilisateur.

En cas d'absence non programmée, il convient dans tous les cas de prévenir le service **au plus tard 2 jours à l'avance**.

Exemple : 2 jours à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche), une prestation pour le lundi matin devra être annulée le jeudi matin précédent.

Sauf situation exceptionnelle telles qu'une hospitalisation en urgence, le décès de l'utilisateur ou du conjoint, etc. ces délais doivent être strictement respectés.

En cas de non-respect de ces règles, les heures prévues seront facturées à l'utilisateur.

Respecter le règlement de fonctionnement et le contrat individuel de prestation

L'utilisateur des services d'AVI doit prendre connaissance du présent règlement de fonctionnement et du contrat individuel de prestation et en respecter les termes.

Chapitre III : Fonctionnement des services

Article 7 : horaires d'ouverture au public

Accueil

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

En dehors de ces horaires, un système de répondeur permet l'enregistrement d'un message qui sera écouté dès la reprise du service.

Le public est accueilli dans les locaux de l'association au :

- 22, chemin des Alexis à **Montélimar** du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- 297, avenue de Provence à **Valence** du lundi au vendredi de 9h à 16h
- 7, place du marché à **Die** du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- 5, place du champ de Mars à **Pierrelatte** du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Les locaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite, conformément aux dernières dispositions réglementaires.

Article 8 : Modalités de fonctionnement des services

Service d'aide à domicile

L'aide à domicile est rémunérée par A.V.I. qui organise son travail. Elle ne doit en rien modifier ce qui a été convenu par le bureau sans l'accord de celui-ci.

Les vacances sont majoritairement d'1h30 excepté pour l'aide à la prise des repas et à la toilette. Elle est tenue à la plus grande discrétion dans ses relations avec toutes les personnes aidées. Elle ne doit pas faire entrer des personnes extérieures au service au domicile de la personne aidée. Elle ne doit **pas accepter** de gratification en nature ou en espèces, ni pourboires, ni procéder à un achat ou une vente entre elle et l'utilisateur, ni remboursement pour les kilomètres effectués pour les courses ou les promenades.

CE QUI PEUT ETRE DEMANDE :

- ✓ Entretien de l'habitat : ménage, vaisselle, lessive, repassage, couture, lavage des vitres, des rideaux, entretiens des petits balcons et des petites vérandas, etc.
- ✓ Alimentation, courses, visite médicale, promenade, démarches administratives, etc.
- ✓ Le retrait d'espèces devra toujours être fait en présence de l'utilisateur.
- ✓ Aide aux gestes essentiels de la vie (aide à la toilette, accompagnement, transferts, etc.)
- ✓ **Les missions seront définies avec l'utilisateur lors de l'élaboration du contrat.**

Il appartient à l'utilisateur de mettre à la disposition de l'aide à domicile le matériel et les produits nécessaires au nettoyage (balai, serpillière, chiffons, poudre de lavage, savon, etc.)

Elle doit pouvoir accéder à toutes les commodités nécessaires à son travail : eau chaude, aspirateur, machine à laver, etc.

AVI remercie d'aider au maximum l'aide à domicile en respectant autant que possible le travail qu'elle accomplira.

Si l'utilisateur a des animaux de compagnie, leur propreté relève de sa responsabilité.

Un trousseau de clés peut être mis à la disposition de l'aide à domicile : le cas échéant, il sera consigné à l'accueil de l'association. Un boîtier à clés pourra être installé pour éviter cette gestion.

Un contrôle du trousseau sera effectué : à chaque relevé ou dépôt du trousseau, le nom, ainsi que la date et la signature de la personne le nécessitant seront demandés.

L'aide à domicile pourra être accompagnée d'une stagiaire pour un temps défini.

CE QUI NE PEUT ETRE DEMANDE :

- ✓ Retirer de l'argent sur le compte bancaire de l'utilisateur.
- ✓ Utiliser sa carte bancaire.
- ✓ Garder en dépôt une somme d'argent.
- ✓ Effectuer des soins relevant d'un acte infirmier
- ✓ Effectuer des travaux au bénéfice des enfants ou des autres personnes du foyer (repassage, lit, ménage...)
- ✓ Faire des gros travaux : lavage des murs et des plafonds, des sols à grande eau, nettoyage de caves, greniers, grandes vérandas, ...décapage de portes, parquets, boiserie, volets, travaux de peinture ou toute autre activité présentant un risque (électricité, utilisation de produits toxiques : ammoniac, acide...)
- ✓ Transporter de charges lourdes : bois, de charbon, bouteilles de gaz, déplacement de mobilier lourd.
- ✓ Lessiver des draps ainsi que tout le linge lourd sans machine à laver.
- ✓ Acheter des boissons alcoolisées en grande quantité ou en contradiction avec l'état de santé de la personne aidée.
- ✓ Enlever et entretenir des tapis à la brosse ou au balai pont.
- ✓ Effectuer des travaux extérieurs : nettoyage abusif de la terrasse, taille d'arbres, ramassage de légumes, etc.

LES COURSES

L'aide à domicile peut éventuellement, transporter l'utilisateur avec sa voiture personnelle.

Les kilomètres effectués seront facturés par l'AVI à l'utilisateur : le nombre de kilomètres seront déclarés sur le système de Télégestion. L'utilisateur ne doit pas indemniser directement l'Aide à domicile. Le temps passé en courses est compris dans les heures de travail.

Il est nécessaire de remettre à l'aide à domicile le moyen de paiement afin de régler les courses. Elle apportera les factures des fournisseurs justifiant l'emploi de cette somme et rendra la monnaie si le paiement a été effectué en espèces.

Le temps de trajet entre deux personnes n'est pas compris sur vos heures d'intervention.

LES ABSENCES

En cas d'absence pour congés ou maladie de l'aide à domicile, le bureau contactera l'utilisateur pour organiser le remplacement.

Toutefois, pour des raisons de gestion de planning, les horaires pourront être différents de ceux de la titulaire. Ils seront indiqués en temps utile. AVI demande aux usagers d'accepter cette modification avec compréhension et de bien vouloir faciliter au maximum, le travail de la nouvelle venue.

Lors d'absences de l'utilisateur, ce dernier doit prévenir immédiatement le bureau d'AVI afin que l'intervenante ne se déplace pas inutilement. Les interventions seront alors suspendues (vacances, hospitalisation, maison de repos...) à l'exception de certains cas d'APA. Elles reprendront dès le retour signalé par l'utilisateur.

Aucune modification horaire ne peut être prise sans l'accord du Service

LA FACTURE

Elle est établie par notre Bureau sur la base des heures travaillées et du document de prise en charge.

La facture sera remise par courrier. Le mode de paiement sera défini dans le contrat.

Le prélèvement automatique sera à privilégier. Toutefois le règlement par chèque reste évidemment possible.

LES INTERLOCUTEURS

Le responsable secteur est l'interlocuteur privilégié des usagers. AVI met un point d'honneur à être à l'écoute de ses usagers. Pour toute information, explication ou remarque, les usagers ne doivent pas hésiter à le solliciter.

Service Famille

La technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF) est un travailleur social. Elle intervient auprès des familles et des personnes en difficulté. Son but est d'apporter un soutien matériel, psychologique et pédagogique, notamment auprès des enfants.

LA NATURE DE SON AIDE

- ✓ Elle motive et accompagne la famille pour la réalisation des activités quotidiennes malgré les difficultés occasionnées par une maternité, un handicap, une séparation, une situation sociale difficile.
- ✓ Elle contribue à l'aménagement et la sécurité du logement, aide à trouver une **organisation quotidienne** et participe concrètement aux **activités domestiques** de la vie quotidienne (gestion des courses, préparation de repas équilibrés, entretien du logement et du linge, démarches administratives ...).
- ✓ Elle est un **soutien dans le rôle de parent**, aide à la prise en charge des enfants (soins aux nourrissons, activités d'éveil, activités et jeux avec les enfants, aide aux devoirs, accompagnements aux rdv médicaux...). Elle accompagne l'utilisateur dans le lien parent/enfant et apporte une aide éducative si nécessaire (exemple : elle accompagne à poser un cadre aux enfants et au respect de ce dernier)
- ✓ Elle travaille en **collaboration** avec les professionnels intervenant autour de la famille (puéricultrices et infirmières PMI, assistantes sociales, éducateurs), et ce en toute transparence avec l'utilisateur.

SON CADRE D'INTERVENTION

Il s'agit d'une intervention POUR et AVEC l'utilisateur. Ses temps d'intervention sont donc consacrés à l'utilisateur et ses enfants, elle ne peut donc effectuer son intervention en présence de tiers (voisinage, amis...).

La présence et la participation des usagers sont nécessaires.

Il est préférable de ne pas la tutoyer.

Elle est rémunérée par l'A.V.I. qui organise son travail. Elle ne doit en rien modifier ce qui a été convenu par son Bureau sans l'accord de celui-ci. Les vacances sont à minimum de 2h.

Elle est tenue à la plus grande discrétion dans ses relations avec toutes les personnes aidées.

Elle ne doit pas faire entrer des personnes extérieures au service, au domicile.

Elle ne doit **pas accepter** de gratification en nature ou en espèces, ni pourboires, ni procéder à un achat ou une vente entre l'utilisateur et elle, ni remboursement pour les kilomètres effectués pour les courses ou promenades.

La TISF pourra être accompagnée d'une stagiaire pour un temps défini

Les TISF travaillent généralement en binôme. Des temps de réunion interne à l'AVI leur permettent de se concerter quant aux suivis des interventions et d'assurer une cohérence entre elles quant à la nature de l'aide apportée.

Un bilan intermédiaire pourra se faire en présence de l'utilisateur au cours de la prise en charge, ou au plus tard avant la fin de prise en charge, notamment pour les interventions relevant de l'Action Sociale Educatrice (ASE, financement Département). Ce bilan est partagé avec le référent (éducatrice/éducateur, assistant(e) social(e))

CE QUI NE PEUT PAS ETRE DEMANDE :

- ✓ Garder les enfants. Nous ne sommes pas un service de garde d'enfants. AVI peut ponctuellement les garder en cas de rdv par exemple mais cela s'inscrit dans le projet d'accompagnement des familles. Cela doit rester ponctuel et justifié.
- ✓ Avoir accès au compte-bancaire de l'utilisateur (ne pas retirer de l'argent ni utiliser la carte bancaire)
- ✓ Réaliser des travaux au bénéfice des enfants ou des autres personnes du foyer

- ✓ Faire des gros travaux : lavage des murs et des plafonds, des sols à grande eau, nettoyage de caves, greniers, grandes vérandas, ou toute autre activité présentant un risque (électricité, utilisation de produits toxiques : ammoniacale, acide...)
- ✓ Transporter des charges lourdes : bouteilles de gaz, déplacement de mobilier lourd...
- ✓ Acheter des boissons alcoolisées en grande quantité ou en contradiction avec l'état de santé de la personne aidée.

LES ACCOMPAGNEMENTS EN VOITURE

La TISF peut éventuellement, transporter la personne aidée avec sa voiture personnelle.

Les kilomètres effectués seront facturés par l'AVI ; La salariée déclare le nombre de km effectués, en accord avec l'utilisateur ; l'utilisateur ne doit pas indemniser directement la TISF, les km apparaîtront sur votre facture. Le temps passé en courses est compris dans les heures de travail.

Si elle doit véhiculer les enfants de la famille, cette dernière doit mettre à sa disposition les cosy, sièges-autos, rehausseurs à disposition, selon les normes en vigueur.

Si l'utilisateur ne possède pas ce matériel, il doit le faire savoir avant son intervention. AVI peut lui en mettre à disposition le temps de l'intervention.

Concernant son temps de trajet entre deux familles, il n'est pas compris sur les heures d'interventions.

LES ABSENCES

En cas d'absence pour congés ou maladie de la TISF, le bureau contactera l'utilisateur pour organiser le remplacement. Toutefois, pour des raisons de gestion de planning, ses horaires peuvent être différents de ceux de la titulaire.

Ils seront indiqués en temps utile. AVI demande aux usagers d'accepter cette modification avec compréhension et de bien vouloir faciliter au maximum, le travail de la nouvelle venue.

Lors des absences de l'utilisateur, ce dernier doit prévenir immédiatement le responsable de secteur qui lui aura été attribué afin que l'intervenante ne se déplace pas inutilement, sinon l'intervention lui sera facturée.

Les interventions seront alors suspendues et reprendront dès son retour.

Aucune modification horaire ne peut être prise sans l'accord du Service

LA FACTURE

Elle est réalisée par le Bureau sur la base des heures télé déclarées via le portable professionnel de la salariée et du document de prise en charge.

La facture sera envoyée par courrier. Le mode de paiement sera défini dans le contrat.

Le prélèvement automatique est à privilégier. Toutefois le règlement par chèque reste évidemment possible.

En cas de difficultés de paiement, merci de prévenir au plus tôt le bureau pour trouver des solutions appropriées et permettre le maintien des interventions.

LES INTERLOCUTEURS

Le responsable secteur est l'interlocuteur privilégié. AVI met un point d'honneur à être à l'écoute des usagers. Pour toute information, explication ou remarque, les usagers ne doivent pas hésiter à le solliciter.

Article n° 9 : Règles communes aux services

Interventions des secours

Si l'utilisateur ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit prévenir le service qui cherche alors à entrer en contact avec ce dernier ou avec l'un de ses proches. En cas de doute, le service demande l'intervention des pompiers afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Il est donc important que l'utilisateur prévienne le service de son absence.

Si ce dernier est victime d'un malaise ou d'une chute en présence de l'intervenant, celui-ci contactera immédiatement les services de secours compétents ainsi que le service d'AVI.

Dispositif de surveillance électronique (caméra, etc.)

Dans le cadre de son intervention, le personnel d'AVI peut rencontrer des logements équipés de caméras de surveillance. Pour rappel, les dispositifs personnels sont autorisés, ne doivent filmer que l'intérieur du logement mais en aucun cas ne doivent filmer en permanence les personnes extérieures au domicile (CNIL). Il est impératif de prévenir AVI avant toute installation et stopper (ou recouvrir) les caméras durant les prestations. AVI s'assurera du respect du droit à l'image de ses salariés.

Identité des intervenants

Les intervenants en contrat à durée indéterminée d'AVI dispose d'une carte professionnelle afin de pouvoir s'identifier (via leur smartphone). Les salariés remplaçants n'ayant pas ce dispositif, le service informe les usagers du nom de l'intervenant remplaçant, et ce dernier sera à même de présenter ses papiers d'identité.

Dispositif en cas d'évènements exceptionnels

En cas d'évènements tels que canicule, plan grand froid, épidémie, etc. le personnel est destinataire de toutes les informations nécessaires afin d'adapter la conduite à tenir.

Prévention de la maltraitance

Les services d'AVI sont attentifs aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes, et veillent à la prévention de ces situations.

La direction des services donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler :

Le réseau ALMA au 3977 ou sur leur site www.le3977.info