

LIVRET D'ACCUEIL SALARIÉS BIENVENUE !



BLEU CIEL - SERVICES A LA PERSONNE
42 cours Jean Jaurès - 84190 BEAUMES DE VENISE
contact@bleu-ciel.fr / 04 90 28 05 86

SOMMAIRE

1 – PRÉSENTATION BLEU CIEL ET SES VALEURS

2 – L'ORGANIGRAMME DE BLEU CIEL

3 – PARCOURS D'INTÉGRATION

4 – ELEMENTS QUI ENCADRENT L'ACTIVITE

5 – ORGANISATION QUOTIDIENNE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

6 – SANTÉ - SECURITÉ AU TRAVAIL – PROTECTION SOCIALE

7 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR

8 – CHARTE DE DÉONTOLOGIE

9 – ANNEXES

1) PRÉSENTATION DE BLEU CIEL ET DE SES VALEURS

L'association Bleu Ciel a été créée le 28 décembre 2006 sous le statut d'association Loi 1901, enregistrée à la Sous-Préfecture de Vaucluse sous le numéro 0843004987.

Sa création a été motivée par deux raisons principales :

***Répondre aux besoins** d'une population âgée en garantissant une qualité de service.

***Créer des emplois** et participer à la professionnalisation du secteur.

Elle obtient l'agrément du Conseil Départemental en 2007, sous le numéro SAP494681935

Les bureaux de l'agence se situent à Beaumes de Venise au 42 cours Jean Jaurès.

Notre association est fondée sur **un socle de valeurs fortes** qui se vivent et se partagent au quotidien entre tous :

PROXIMITÉ – QUALITÉ – CONVIVIALITÉ

Dans le respect de ces valeurs, nous faisons en sorte d'apporter un service de qualité aux bénéficiaires tout en mettant les intervenants dans les meilleures conditions de travail possibles. Le respect est présent de façon réciproque à tous les niveaux relationnels, employeur-salarié, salarié-bénéficiaire, association-bénéficiaire

C'est une équipe de 60 salariés environ qui apporte le service à environ 300 bénéficiaires tous les mois, essentiellement des personnes âgées et handicapées.

Les bénéficiaires peuvent avoir accès à différents types de prises en charge selon leur situation :

*Financement des interventions par leur propres moyens (en direct)

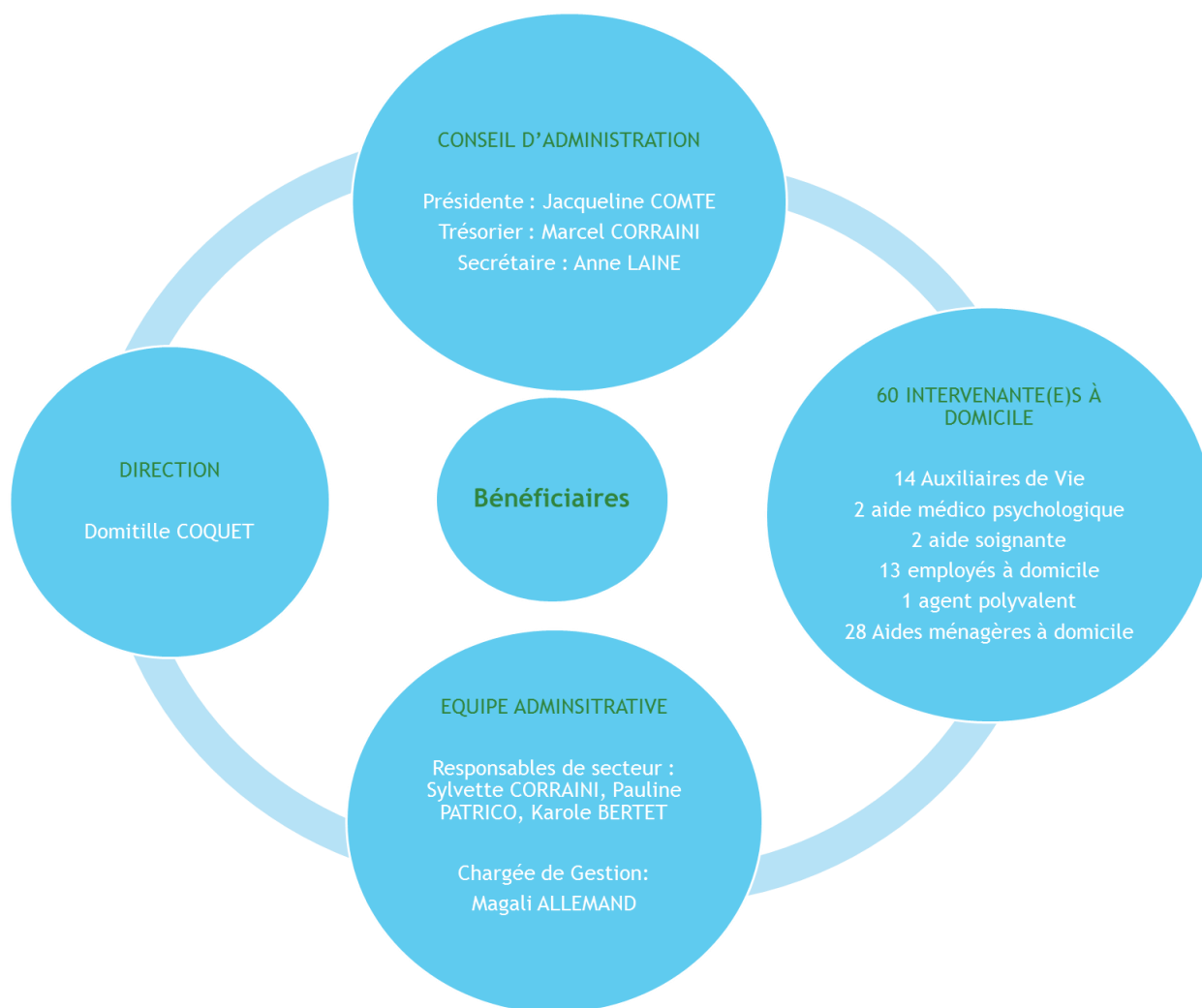
*Aide financière accordée par le Conseil Départemental dans le cadre de l'APA ou la PCH

*Aide financière accordée par les Caisses de Retraites, les mutuelles santé...

Nous intervenons sur une vingtaine de communes autour de Beaumes de Venise et autour de Mazan :

Beaumes de Venise, Vacqueyras, Gigondas, Sablet, Violes, Lafare, Suzette, Aubignan, Loriol du Comtat, Sarrians, Carpentras, Mazan, Caromb, Malesmort du Comtat, Mormoiron, Saint Didier, Saint Hippolyte le Graveyron, le Barroux

2) L'ORGANIGRAMME DE BLEU CIEL



CONTACTS

DIRECTION : domitille.coquet@bleu-ciel.fr

- Domitille COQUET : 06.72.68.37.78

EQUIPE ADMINISTRATIVE : contact@bleu-ciel.fr

- Magali ALLEMAND : 06.10.18.30.12, présente du lundi au mercredi
- Sylvette CORRAINI : 06.83.66.79.09, présente du mercredi au vendredi
- Pauline PATRICO : 06.65.29.96.03, présente du lundi au vendredi
- Karole BERTET : 07.45.19.84.34, présente du lundi au vendredi
- Sophie DUPONT : 04.90.28.05.86, présente les lundi et jeudi après midi

3) PARCOURS D'INTÉGRATION

L'accueil à votre arrivée

Vous serez reçu par la directrice pour la signature de votre contrat de travail.

Lors de ce rdv, le présent livret d'accueil vous est remis et commenté. Il comprend toutes les informations importantes utiles à votre prise de poste.

Vous aurez l'occasion d'échanger et de poser toutes les questions que vous souhaitez.

La deuxième partie du rendez-vous sera assurée par les responsables de secteur qui vous transmettront votre planning de travail. Elles prendront le temps de vous présenter vos missions, de vous transmettre tous les documents encadrant votre activité (fiches missions, feuilles d'émargement, planning, carte et code confidentiel pour le pointage téléphonique...)

Elles vous remettront également vos équipements de protection individuels (blouse, gants, masques...)

Enfin, elles reviendront sur le fonctionnement de l'activité (modalité de suivi des heures, système de communication, respect des plannings, informations concernant les différentes prises en charge ...)

Que ce soit à votre arrivée ou tout au long de votre parcours professionnel au sein de l'équipe, vous trouverez auprès de l'équipe d'encadrement de **l'ÉCOUTE** et de la **DISPONIBILITÉ**, n'hésitez pas à utiliser cet espace **d'ÉCHANGE** !

Positionnement initial et définition des objectifs du poste

A votre arrivée, sur la grille ci-dessous, vous prendrez un temps pour évaluer votre positionnement par rapport aux savoirs du métier d'aide à domicile. Cette grille sera reprise quelques semaines après votre prise de poste pour planifier d'éventuels besoins d'accompagnement ou de formation pour consolider vos compétences.

3) PARCOURS D'INTÉGRATION

Positionnement sur les savoirs du poste				
Savoirs	Description	Positionnement*	A intégrer au parcours d'intégration (oui/non)	Commentaires
Connaissance du public	Expérience de travail avec des personnes âgées ou en situation de dépendance			
Entretien courant du domicile	Prestation de ménage quotidien			
Entretien approfondi du domicile	Prestation de ménage poussé			
Entretien du linge	Lessive et repassage			
Préparation des repas	Cuisine			
Aide aux courses	Avec ou sans le bénéficiaire			
Activité de stimulation	Accompagnement au maintien de l'autonomie			
Aide à l'habillage				
Aide à la toilette	Pour des personnes en perte d'autonomie partielle			
Toilette	Pour des personnes en perte d'autonomie			
Change				
Aide aux transferts manuels	Gestes et postures lors du transfert (à domicile, en véhicule)			
Connaissance des pathologies	Spécificités liées aux pathologies de bénéficiaires (Alzheimer, ...)			

3) PARCOURS D'INTÉGRATION

Accompagnement à domicile	Créer un lien de confiance, utilisation d'une fiche d'intervention, gestion du temps, suivi...)			
Sécurité et santé	Gestes et postures dans le cadre de prestations à domicile, santé physique et mentale			
Gestion des Urgences	Qui contacter, priorité, gestes			
Communication professionnelle	Faire le lien avec l'entourage du bénéficiaire et autres intervenants, utilisation d'un cahier de liaison			

* **Critères de positionnement**

- 1 Ne maîtrise pas
- 2 Maîtrise avec soutien
- 3 Maîtrise en situation normale
- 4 Maîtrise et sait faire face à des situations imprévues
- 5 Sait faire seul(e) et à la capacité de transmettre

4) LES ÉLÉMENTS QUI ENCADRENT L'ACTIVITÉ

La Convention Collective

La Convention Collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD) du 21 mai 2010 régit l'ensemble des relations salarié/employeur. Un exemplaire de la convention collective est consultable auprès de la direction de Bleu Ciel ou sur le site https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALICONT000025805800

Le règlement intérieur (en détail au chapitre 7)

Le règlement intérieur de l'association est arrêté en application du Code du Travail (article L122-33 et suivants) et de l'application des dispositions de la CCN BAD du 21 mai 2010. Il rappelle, pour les personnels, les droits et obligations des salariés, il traite des questions concernant la sécurité, l'hygiène et la gestion des risques.

La charte de déontologie et le respect de la personne accompagnée (en détail au chapitre 8)

L'association Bleu Ciel mène son action selon des valeurs de bientraitance envers les personnes âgées et handicapées qu'elle accompagne.

Cette approche s'est traduite par la rédaction d'une charte de déontologie. Chaque salarié de Bleu Ciel s'engage à adhérer et mettre en application ces bonnes pratiques professionnelles.

Repérage de la maltraitance

Les professionnels de Bleu Ciel sont tenus d'alerter la direction concernant tout événement ou situation qui pourraient compromettre la sécurité et l'intégrité de la personne accompagnée. Une fiche de repérage des situations ou actions maltraitantes est en **ANNEXE n°1** de ce livret. Elle doit servir de support pour évaluer une possible situation maltraitante et ainsi permettre d'alerter les parties prenantes. Le numéro d'appel national pour la prévention et le traitement de la maltraitance est le **3977**

Définitions de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

Bientraitance : La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Bienveillance : la bienveillance est une valeur morale qui implique de faire preuve de gentillesse, de solidarité, de soutien, d'écoute, de compréhension envers ceux qui en ont besoin. Elle consiste à avoir une attitude positive, dans un souci de bien faire et d'apporter du bien être à la personne accompagnée.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

En **ANNEXE n°2** de ce livret, vous trouverez le cadre réglementaire posé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle mentionne les 12 principes et droits des bénéficiaires. Chaque professionnel de Bleu Ciel doit avoir pris connaissance de cette charte.

5) L'ORGANISATION QUOTIDIENNE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La prise en charge des frais de déplacement professionnels

Les frais kilométriques sont remboursés au réel des déplacements effectués dans le cadre des déplacements professionnels. Le tarif appliqué au sein de Bleu Ciel est volontairement plus favorable que le montant prévu par l'obligation légale.

Chaque kilomètre est remboursé à 0.50€/km alors que l'obligation légale est de 0.38€/km

Sont comptabilisés les kilomètres effectués pour se rendre d'un bénéficiaire à un autre lorsque les séquences de travail effectif se succèdent. Si les interventions ne sont pas successives, les frais kilométriques ne sont pas pris en charge (ex : pause méridienne, travail en coupé...)

(*CF. Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010 dans l'avenant n° 50-2022 du 23 mars 2022*)

La tenue vestimentaire, les équipements de protection individuelle

Bleu Ciel fournit à chaque salarié et aussi souvent que besoin des gants, des masques, du gel hydro-alcoolique, une blouse de travail.

Le port de la blouse valorise le professionnalisme, contribue à l'image de qualité de Bleu Ciel et évidemment contribue à préserver l'hygiène pour tous.

Les congés payés

A Bleu Ciel, les congés payés s'acquièrent et se posent en année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les demandes de congés doivent être faites selon la procédure en **ANNEXE 3** de ce livret.

La formation (interne et externe)

Bleu Ciel encourage et valorise la formation continue. Cela contribue au maintien et au développement des compétences de l'équipe.

Chaque année au moment des entretiens annuels, les souhaits de formation sont recueillis et programmés pour l'année suivante. Les formations peuvent avoir lieu en interne ou en lien avec des organismes de formation partenaires.

En ce qui concerne la formation interne, chaque mois, une journée est prévue et regroupe 5 à 6 professionnels selon les souhaits et besoins. Ces journées sont assurées par une salariée membre de l'équipe, auxiliaire de vie expérimentée et également titulaire d'un diplôme de formatrice pour adulte. Ces journées sont l'occasion de consolider les compétences, de rencontrer les collègues, d'échanger et de mieux se connaître afin de renforcer la qualité du service rendu.

5) L'ORGANISATION QUOTIDIENNE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les évènements de convivialité Bleu Ciel

Comme l'importance de la communication, la convivialité fait partie des valeurs fortes de Bleu Ciel ! Chaque année, deux temps fort réunissent l'ensemble de l'équipe. En général une fois en début d'année et une fois avant l'été. En début d'année, il s'agit plutôt d'un moment de détente et de convivialité. Avant l'été, la rencontre est propice à présenter le bilan de l'année précédente, partager des informations concernant l'association et bien sûr passer un bon moment !

En dehors de ces deux rencontres, des « *Cafés Bleu Ciel* » sont organisés tous les mois et réunissent les salariés et les bénéficiaires qui sont disponibles et souhaitent se rencontrer. Ce moment est l'occasion pour les bénéficiaires de sortir de chez eux, de créer des liens sociaux, de vivre un moment hors du quotidien avec les salarié qui les accompagnent. Une animation est souvent proposée (musicale, artistique, intergénérationnelle, ludique...) pour que le Café soit encore meilleur !

Enfin, selon les opportunités, des projets sont menés au fil de l'année. Par exemple, une exposition photo a été réalisée en 2025. Elle met en lumière le travail des salariés de Bleu Ciel, les bénéficiaires, le lien et la relation de confiance qui se tissent entre eux. Cette exposition a été présentée à trois reprises dans les bibliothèques des villages alentours. A chaque fois, elle donne l'occasion d'un vernissage pendant lequel les professionnels témoignent de leur engagement, de leur plaisir à travailler auprès des personnes âgées et au sein de Bleu Ciel.

6) LA SANTÉ, SECURITÉ AU TRAVAIL ET PROTECTION SOCIALE

- **Visite médicale**

Comme le prévoit la réglementation du travail, chaque salarié bénéficie d'un suivi médical par la médecine du travail : GMSI de Carpentras, au 214, rue Edouard Daladier

Ce suivi médical a pour but d'assurer le suivi et la prévention des risques professionnels.

Il existe plusieurs types de visites médicales pour les salariés :

- Visite d'information et de prévention
- Suivi individuel renforcé, qui concerne les salariés exposés à certains risques, par exemple des salariés ayant une reconnaissance de travailleur handicapé
- Visite organisée par le médecin du travail à la demande du salarié, de son médecin traitant ou du médecin conseil de la Sécurité sociale pour un arrêt de travail de plus de 30 jours
- Rendez-vous de liaison
- Visite médicale de mi- carrière
- Visites effectuées à la demande de l'employeur, du travailleur ou du médecin du travail.

- **DUERP**

Un document unique d'évaluation des risques professionnels a été réalisé au sein de Bleu Ciel. Il est consultable auprès de la direction et en **ANNEXE 6** de ce document

- **La mutuelle santé collective**

Depuis le 1er janvier 2016, l'employeur a le devoir de faire bénéficier à tous ses salariés d'une mutuelle d'entreprise collective. Cette obligation est prévue dans la loi n°2013-504 du 14 juin 2013, relative à la sécurisation de l'emploi.

Bleu Ciel prend en charge 50% du coût de la mutuelle sur la part salariée.

Bleu Ciel adhère à MALAKOFF HUMANIS pour les salariés non cadres selon trois formules tarifaire : SOLO / DUO / FAMILLE et à la CNP pour les salariés cadres selon une formule au tarif UNIQUE.

Les salariés non cadre ont la possibilité de renforcer certaines garanties selon leur besoins. Ces options sont facultatives et à la charge du salarié.

- **La prévoyance**

Bleu Ciel a souscrit un contrat de prévoyance collective auprès d'HARMONIE MUTUELLE, organisme assureur. Ce contrat a pour but de protéger ses salariés et leur famille contre certains aléas de la vie :

- En cas d'arrêt de travail
- En cas d'accident du travail ou maladie (incapacité permanente, invalidité)
- En cas de décès

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 1 : OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de préciser notamment :

- L'application dans l'Association des règles permanentes relatives à la discipline générale,
- Les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité.

Il s'applique aux salariés qui doivent s'y conformer sans restriction, ni réserve.

Les dispositions du présent règlement intérieur sont applicables dans l'établissement proprement dit, et au domicile des personnes âgées.

Le service à domicile peut être 24 h/24 et 7 jours/7.

Article 2 : DURÉE DU TRAVAIL

Conformément à la loi, les salariés doivent fournir le temps de travail effectif fixé par leur planning, sans prélever sur le temps de travail le temps nécessaire pour gagner le lieu de travail, s'habiller, se déshabiller.

Les aides à domicile doivent respecter le temps de présence qui a été fixée pour chaque bénéficiaire. Les jours et heures d'intervention doivent être respectés.

Au cours des heures de travail, aucun salarié ne doit quitter son poste sauf pour motif valable.

Les retards ou absences non justifiés peuvent donner lieu à des sanctions.

Le temps de travail accompli chez un bénéficiaire est consigné sur une fiche de travail ou par le système informatique Hippocad.

Lors de chacune de ses interventions, l'aide à domicile inscrit sur sa fiche de travail : la date, les heures d'arrivée et de départ, le temps passé, et fait signer la personne aidée à chaque fin de vacation.

Ces feuilles de travail ne doivent pas rester chez la personne aidée

Les feuilles de travail sont arrêtées chaque fin de mois. Elles doivent être signées par le salarié et rapportées obligatoirement au bureau au plus tard le 1^{er} du mois suivant (une boîte à lettre est à la disposition des salariées en cas de fermeture de l'agence).

Article 3 : OBLIGATIONS DES AIDES À DOMICILE

Le personnel intervenant chez les personnes aidées est appelé à exercer ses fonctions dans le cadre de l'Association et sous l'autorité de la Direction.

Reçu dans l'intimité du foyer, prenant part à ses difficultés et à ses soucis, il s'efforcera d'apporter avec tact et discrétion un appui moral qui fait partie intégrante de sa mission.

C'est dans cet esprit qu'il doit accomplir les tâches matérielles qui lui sont confiées, notamment le ménage (sauf les gros travaux tels que frottage des parquets, lessivage des murs, etc...), la préparation des repas, les achats courants, le repassage, l'aide et l'accompagnement au lever, au coucher, à la toilette, à la prise des repas etc...

Sa conduite, ses relations, sa respectabilité vis à vis de la personne aidée ne devront prêter à aucune critique justifiée. Pas de familiarité (« Mamie », prénom, sauf à la demande de la personne, pas d'écouteurs sur les oreilles durant les heures de travail, pas d'enfants, pas de chiens, pas de temps passé sur le téléphone portable personnel...).

7) RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le secret professionnel le plus absolu est de rigueur pour le personnel qui ne doit absolument rien divulguer de ce qu'il a pu apprendre ou voir. Seule l'Association doit être tenue au courant des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est nécessaire pour permettre aux responsables de l'Association de remplir leur mission ou d'assurer la sécurité de la personne.

Dans le cas où le salarié signalerait à son employeur ou à différentes autorités extérieures à l'entreprise (Défenseur des droits notamment) des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général (par exemple un fait de discrimination ou de harcèlement), il bénéficierait de la **protection du lanceur d'alerte** :

- Garantie de confidentialité de l'identité
- Irresponsabilité civile
- Irresponsabilité pénale
- Protection contre des mesures de représailles, notamment disciplinaires
- <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F32031>

Dans le cadre de ce secret professionnel, aucun membre extérieur au service ne doit rentrer au domicile de la personne aidée.

Au cours de sa présence chez la personne aidée, il doit s'abstenir de toute propagande ou propos polémiques d'ordre politique, philosophique, religieux ou syndical.

Compte tenu de la spécificité du travail, l'impossibilité de se rendre chez une personne aidée doit être signalée impérativement à la personne aidée ainsi qu'à l'équipe encadrante dans les délais les plus brefs, pour un éventuel remplacement.

Durant son service, il ne doit pas recevoir de visite personnelle, ni de communication téléphonique personnelle, sauf urgence.

Pendant et après son travail, le personnel ne doit accepter ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte. Le salarié ne doit solliciter de la personne aidée ni emprunt, ni donation.

En aucun cas, le personnel ne peut disposer de procuration, quelle que puisse être la volonté de la personne aidée.

Tout retrait d'argent par carte bleue de la personne aidée doit faire l'objet d'une décharge de responsabilité signée par la personne elle-même. Dans ce cas, le salarié pourra effectuer le retrait en laissant trace et justificatif de ce retrait dans un cahier de liaison.

Le travail étant terminé, les relations extra-professionnelles qui pourraient subsister entre la personne aidée et l'aide ne devront en aucun cas être contraires à l'accomplissement de l'objet social de l'Association, et à l'exercice correct de leur fonction.

Etant donné que le personnel doit son activité au service de l'Association dans le cadre de son contrat de travail, il lui est interdit d'accepter de la part des personnes aidées tout travail qui pourrait lui être confié en dehors des heures de travail ou leur domicile.

Des réunions d'échanges sont programmées, payées comme du temps de travail, et confèrent donc l'obligation d'y assister.

En outre, il est tenu :

- De se conformer aux prescriptions de sécurité et, en général, à toutes instructions émanant de la Direction
- De garder une discrétion absolue sur tous les faits concernant son activité professionnelle dont il aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou de quelque façon que ce soit (en référer avec discrétion à l'équipe d'encadrement)
- De porter une tenue correcte sans signe ostentatoire,
- De fournir le nom de ses autres employeurs éventuels.

7) RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 4 : MALADIE ET ABSENCES

En cas de maladie, accident, ou cas de force majeure, le personnel doit prévenir IMMEDIATEMENT la direction de Bleu Ciel et en outre produire un certificat médical ou toute pièce justificative dans les 24 heures, indiquant la durée de l'arrêt nécessaire.

Il se doit de prévenir également les personnes aidées.

Par ailleurs, les intéressés devront être toujours en situation régulière vis à vis de la Caisse de Sécurité Sociale et se soumettre au contrôle médical exercé par la médecine du travail.

Tout accident du travail devant obligatoirement être signalé à la Sécurité Sociale par l'employeur dans les 48 heures, il importe qu'en pareil cas la direction de Bleu Ciel soit avisé immédiatement, soit par l'intéressé lui-même, soit par la famille, des causes, des circonstances, lieu, heures et témoins de l'accident.

Article 5 : CONGÉS COURTE DURÉE

Toutes les demandes de congés doivent être faites 2 mois avant par écrit à la Direction et autorisés préalablement par celle-ci au vu des motifs invoqués.

La demande de congé pour la période estivale comprise entre le 1^{er} Juin et le 31 août doit être déposée avant le 28 Février de l'année concernée.

La direction valide les demandes qui lui sont faites dans la mesure des possibilités du service.

Les congés sans solde peuvent être refusés.

En dehors de ce délai aucune demande ne sera acceptée, sauf cas exceptionnel à discuter avec la Direction de la structure.

La procédure de demandes de congés payés est en **ANNEXE 3** de ce présent livret d'accueil

Article 6 : HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Tout salarié doit se soumettre aux prescriptions légales ou réglementaires concernant la médecine du travail (visite d'embauche, visite périodique, visite de reprise).

Il est délivré à chaque salarié le DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS. (**ANNEXE 6**)

Article 7 : REPAS ET BOISSONS

Le personnel ne doit pas prendre ses repas au domicile de la personne aidée, pendant ses heures de travail effectif, sauf dans le cas où la mission confiée consiste en une stimulation pour la prise du repas.

Il est formellement interdit d'introduire, pour sa consommation personnelle, au sein de l'Association ou/et chez les personnes aidées, des boissons alcoolisées, des cigarettes.

Important : Les bénéficiaires étant par définition des personnes fragiles et les interventions pouvant amener les salariés à transporter les bénéficiaires, il est absolument interdit de travailler en état d'ébriété. En cas de suspicion d'un état d'ébriété, un alcootest peut être pratiqué :

- à toute personne affectée auprès de ces publics,
- à la conduite de véhicules dans le cadre de son travail ou pour s'y rendre,
- par le supérieur hiérarchique ou un responsable dûment mandaté par l'employeur ou le chef d'établissement.

En cas de contrôle positif à l'alcootest, cela s'avère être une faute grave pouvant entraîner des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

7) RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 8 : SANCTIONS

Les sanctions susceptibles d'être prises suivant le degré de gravité de la faute sont les suivantes :

- ① - Observation verbale du responsable hiérarchique,
- ② - Avertissement écrit de la Direction pour conduite non adaptée,
- ③ - Avertissement écrit de la Direction avec rappel à l'ordre
- ④ - Avertissement écrit de la Direction avec Mise à pied (3 jours)
- ⑤ - Licenciement

Les faits susceptibles d'entraîner une sanction sont notamment les suivants :

- Retards à la prise de fonction,
- Travail au ralenti ou mauvaise exécution du travail,
- Infraction à la discipline ou aux prescriptions d'hygiène et de sécurité,
- Fumer pendant le service,
- Toucher aux fils ou appareils électriques sans habilitation,
- Insultes ou menaces envers les personnes aidées et/ou entre employées,
- Introduction au sein de l'Association et au domicile des personnes aidées de toute marchandise pour y être vendue,
- Fraude sur les fiches de travail ou de vacation,
- Travailler au domicile de la personne aidée lors de son absence alors que cela n'est pas autorisé ou au domicile d'un des proches de la personne aidée.
- Insubordination et manque de respect envers la hiérarchie,
- Abandon du poste de travail sans motif justifié,
- Vol au préjudice de l'Association, d'un membre du personnel ou des personnes aidées,
- Prolongation non justifiée des congés payés,
- Détournement d'objets, instruments, etc... pour l'usage personnel du salarié ou pour l'usage d'un tiers (sans préjudice de la réparation du dommage),
- Non-respect du secret professionnel,
- Refus d'exécution du travail commandé et absence aux réunions.
- Fausses déclarations en matière d'accident du travail,
- Faire rentrer des personnes extérieures au service sur son lieu de travail,
- Se livrer sur les lieux de travail à toute propagande ainsi qu'à toute quête ou vente d'objets quelconques, introduire sur les lieux de travail des journaux, brochures, publications ou tract de propagande quelconque, sous réserve des prérogatives accordées aux représentants du personnel.
- De porter une tenue vestimentaire ou des attributs faisant référence à des convictions personnelles
- Dénigrement de la structure ou ses représentants.
- Non-retour des documents administratifs en temps et en heure.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée par des comportements non adaptés.

Dans le cas de dommages causés aux biens ou personnes au cours du service auprès des personnes aidées, le personnel est tenu d'en faire immédiatement la déclaration à la Direction.

7) RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 9 : PROTECTION DU SALARIÉ ET DROIT DISCIPLINAIRE

Préalablement à toute sanction autre que le licenciement susceptible d'avoir une répercussion sur la carrière ou la présence d'un salarié dans l'entreprise, un entretien préalable sera organisé avec ce salarié qui pourra ainsi faire valoir toutes explications.

Au cours de l'entretien, le salarié pourra se faire assister par une personne de son choix.

La sanction interviendra au plus tôt un jour franc et au plus tard un mois après le jour fixé pour l'entretien.

Elle sera notifiée par écrit et motivée (article L.122.41 du Code du Travail).

Aucun fait fautif ne peut donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires au-delà d'un délai de 2 mois à compter du jour où l'employeur en a eu connaissance à moins que ce fait n'ait donné lieu, dans le même délai, à l'exercice de poursuites pénales.

Aucune sanction antérieure de plus de trois ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle sanction (article L.122.44 du Code du Travail).

En cas de litige, le Conseil des Prud'hommes est compétent.

Le salarié reconnaît avoir pris connaissance du document unique des risques professionnels, du livret d'accueil du salarié, de la charte déontologique.

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Par la présente Charte de déontologie, les membres de BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE affirment les valeurs et l'éthique qui portent leur engagement dans leur activité professionnelle dédiée aux Services à la Personne de proximité.

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE s'engage à

- respecter la réglementation en vigueur relative aux modalités d'exercice des activités (agréments, autorisations...).
- garantir le principe de l'exclusivité des métiers de service à la personne listés par l'article L129-1 du Code du Travail.
- rechercher la Qualité dans un processus d'amélioration continue du service rendu à leurs bénéficiaires,
- soutenir tout particulièrement les publics fragiles, voire dépendants, par la meilleure assistance possible empreinte d'un sens profond de l'intérêt général,
- améliorer de façon constante les conditions de travail de leurs collaborateurs,
- recruter, former puis professionnaliser les équipes pour asseoir la pertinence et la crédibilité du savoir-faire et du savoir être inhérents à l'exercice des métiers de Services à la personne de proximité,

Les services de BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE sont accessibles toute l'année, assurant ainsi une continuité dans l'accompagnement.

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE s'engage à personnaliser son accompagnement en fonction des besoins exprimés par le bénéficiaire. Afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés, BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE travaille en étroite collaboration avec les éventuels travailleurs sociaux et/ou prestataires déjà au service de la personne (infirmiers, kinésithérapeutes, livreurs des repas à domicile, etc.).

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE assure le suivi des prestations mises en place afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives. Les réclamations sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur éventuel impact négatif sur la vie quotidienne des personnes aidées soit le plus modéré possible.

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE s'engage à :

- Protéger les bénéficiaires d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes
- Protéger l'intervenante en l'incitant à maintenir « une juste distance » avec le bénéficiaire
- Eviter toute dérive affective et à ne pas favoriser l'aspect technique de l'intervention au détriment de la relation humaine.

Ainsi chaque bénéficiaire, chaque intervenante, a la possibilité de faire part de ses insatisfactions ou difficultés à une personne référente, au sein de BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE, nommément désignée au démarrage de l'intervention dans le contrat de services.

Les personnels d'intervention s'abstiennent de rendre des services à titre bénévole auprès des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent. En cas de besoin il est fait appel aux services de BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE.

Le cas échéant, pour plus de cohérence, seule la personne référente gère les relations entre BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE, les intervenants externes et les établissements.

8) CHARTE DE DÉONTOLOGIE

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE et l'ensemble de ses intervenants s'engagent auprès de ses bénéficiaires à :

- décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée
- refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée
- ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du bénéficiaire
- utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées uniquement avec son accord préalable dans le cadre de l'exercice de ses fonctions
- ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne
- n'utiliser ni le téléphone ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

En outre, chaque bénéficiaire doit pouvoir poursuivre son épanouissement, quel que soit son âge, son handicap ou ses attentes. Le bénéficiaire doit pouvoir continuer à exercer ses droits et jouir de la liberté dévolue à chaque citoyen. Il doit conserver la liberté et la possibilité de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Aussi, BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE s'engage à mettre à disposition de ses bénéficiaires des intervenants compétents qui :

- savent écouter et comprendre les besoins exprimés par la personne aidée,
- appliquent les normes et le référentiel qualité de la Certification de Services QUALISAP,
- veillent à la qualité de leur présentation physique (tenue, hygiène personnelle...),
- sont ponctuels, aimables et courtois,
- ne divulguent à quiconque les informations dont ils auraient connaissance dans le cadre de l'exercice de leur métier (dans le respect des dispositions légales),
- sont en mesure d'aider et d'orienter la personne vers un interlocuteur adapté à ses besoins,
- si un véhicule est utilisé, il doit être correctement entretenu, assuré et répondre aux normes de sécurité.

Définitions :

Éthique : Ensemble des conceptions morales qui dictent ses actes à quelqu'un

Déontologie : Ensemble des règles et devoirs qui régissent l'exercice d'une profession

« Chaque personne qui intervient pour le compte de BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE doit faire preuve d'une éthique sans faille et respecter scrupuleusement la charte de Déontologie définie par l'association ».

ANNEXE 1

FICHE DE REPÉRAGE DES SITUATIONS DE
MALTRAITANCE

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Maltraitance sur personnes âgées – Grille de repérage

Les vigilances fortes 	Les personnes en situation de handicap avec dépendance importante pour l'exécution des tâches de la vie quotidienne (se nourrir, se laver, faire les courses...)	- Polyhandicap - Handicap avec perte importante d'autonomie - Handicap moteur invalidant (AVC, sclérose en plaques...) - Surdité-cécité - Handicap sensoriel important (malentendant, mal voyant...)
	Les personnes avec troubles psychiques ou trouble du développement intellectuel altérant la capacité de discernement et/ou de se protéger	- Troubles psychiques (schizophrénie, bipolarité, dépression, <i>border line</i>...) - Troubles neurocognitifs majeurs (altérations cognitives, Alzheimer, Korsakoff...) - Dépendance forte à l'alcool ou aux substances stupéfiantes ou médicaments de type anxiolytiques, sédatifs, opiacées, etc. - Trouble du développement intellectuel (déficience intellectuelle) - Troubles du spectre de l'autisme
	Les personnes en situation de forte dépendance envers leur aidant	- La personne en perte d'autonomie qui dépend exclusivement de son aidant
	Les personnes dans l'incapacité de communiquer, de s'exprimer	- Allophonie (non-maîtrise de la langue/barrière linguistique) - Illettrisme - Aphasie - Difficultés d'élocution à articuler (maladie de Charcot, suite d'un AVC)
	Les temporalités à risque	- Deuil (du conjoint, d'une personne proche) - Perte affective (rupture, éloignement géographique) - Changement de lieu de vie/d��m��nement - Annonce d'une maladie grave pour la personne ou pour un proche - Aggravation d'une maladie chronique

Les signaux d'alerte <i>Ce que j'observe, je vois, j'entends</i> 	Signes physiques	▲ Lésions cutanées suspectes : bleus, ecchymoses, notamment associés à des explications « vagues » et/ou contradictoires ▲ Plaies, brûlures, fractures ▲ Déshydratation (lèvres sèches, fatigue, vertige, maux de tête) ▲ Infections sexuellement transmissibles sans contexte ou possibilité de relations consenties ▲ Plaies génitales et/ou anales ● Défaut de soins (protection pour incontinence non changées, escarres non traitées, toilette non faite) ● Perte de poids, détérioration de l'état général ■ Absence de lunettes, de prothèses dentaires ou auditives malgré le besoin ou la prescription
Les signaux d'alerte (suite)	Signes comportementaux d'apparition ou de modification récente	▲ Plaintes de maltraitance ou de violences ▲ Menace de passage à l'acte, tentative de suicide ▲ Méfiance, hésitation à parler, interaction craintive ● Propos suicidaires (idées noires) ● Peur anxiété, repli de soi ● Modification humeur (+/-) (perte de contact, tristesse, pleurs, auto-négligence ; agitation inhabituelle, refus de se lever, perte d'envie, repli sur soi). ● Déclin rapide des capacités cognitives (perte soudaine de mémoire, difficultés à se repérer dans l'espace, désorientations...) ● Demande systématiquement la permission d'un tiers ● Automutilation ● Refus des soins, des médicaments ou l'alimentation ● Désinhibition sexuelle (attitude, propos) ● Changement du rythme (augmentation ou diminutions) des consultations médicales ■ Perte d'appétit ■ Troubles du sommeil (dort beaucoup ou très peu) ■ Incontinence
	Conditions de vie de la personne concernée et de son entourage	▲ Défaut d'hygiène extrême du domicile ▲ Contention ▲ Isolement subi, mobilité restreinte, refus des visites, enfermement ▲ Dépossession des moyens de paiements (sans aucun encadrement/ni mise sous protection) ▲ Situation d'abandon ▲ Escroquerie, fraude, vol suspecté (valeurs, biens, documents) ▲ Exposition à un environnement violent ● Cohabitation avec une personne ayant des problèmes psychiatriques ou des addictions ● Perte de l'intimité, logement exigu ou inadapté ● Changement soudain de bénéficiaire du testament de l'assurance vie, de la procuration ● Absence d'argent pour les dépenses courantes (la personne doit systématiquement réclamer) ● Cohabitation non choisie (proches ou animaux imposés dans le logement) ● Manque de vêtements adaptés à la bonne taille, manque de linge de toilette, manque de nourriture suffisante, manque de matériel adapté ● Sur-médication (abus de sédatifs) ■ Absence d'accès à une vie culturelle, de loisirs

	Sa relation avec l'aidant	▲ Menaces de mort, menaces d'abandon ▲ Banalisation de la maltraitance (violences habituelles) ● Disqualification permanente de la parole, banalisation de la plainte, reproches, infantilisation, langage irrespectueux ● Contrôle des relations (familiales, sociales, amicales, sexuelles) ● Refus de dialogue et/ou d'aide ● Absence de pouvoir décisionnel apparent : pas de recueil du consentement, pas libre-arbitre, pas d'informations donnée ■ L'aidant répond aux questions posées « à la place » de l'aidé ■ Manque d'informations, méconnaissance sur les pathologies de la personne concernée ■ Conflit ancien avec l'aidant (histoire familiale)
Les signaux d'alerte (suite)	Entourage familial	● Entourage en souffrance psychique (addictions, violences, agressivité) ● La victime soutient systématiquement l'auteur présumé (loyauté, dépendance affective) ● Entourage conflictuel et/ou dysfonctionnel (désaccord intrafamilial, opposition aux projets de soin et d'accompagnement, au choix du lieu de vie) ● Absence d'accompagnement social ou médico-social ■ Entourage en difficultés économiques
Les facteurs de risques associés <i>Ce que j'interroge, je cherche, je recoupe</i> 	Liés à la victime	● Histoire de violences subies (victime ou auteur) ■ Isolement social important
	Liés à l'auteur supposé	▲ Troubles psychiatriques/troubles du comportement ▲ Addiction (alcool ou drogue) ● Histoire de violences subies (victime ou auteur) ● Antécédents judiciaires de violence ● Si l'auteur est l'aidant ● Isolement relationnel de l'aidant ● Épuisement de l'aidant (l'aidant dit qu'il est fatigué, qu'il n'a pas de répit ni de relais) ● L'aidant perçoit son rôle comme un fardeau ● L'aidant organise seul l'ensemble des soins, administre les comptes, gère l'ensemble du quotidien (aidant exclusif) ● L'aidant est dépendant financièrement de la personne aidée ● L'aidant rencontre des difficultés personnelles (psychologiques, médicales, physiques, financières...) ● Il existe un conflit familial/une histoire familiale complexe
Les facteurs de protection 	De la personne	- Estime de soi - Capacité à demander de l'aide - Connaissance de ses droits - Capacité à se fixer des objectifs - Capacité à faire face aux événements - Capacité à exprimer ses émotions - Capacité financières propres
	De son entourage	- Personnes disponibles et à l'écoute (membres de la famille, professionnels, amis, voisins, bénévoles...)
	De son environnement	- Cohésion de quartier - Proximité établissements de santé et services médico-sociaux. - Offre de service adaptée à la population âgée - Milieu de vie exempt d'âgisme et favorisant participation sociale

▲ Vigilance forte

● Vigilance moyenne à forte

■ Vigilance faible à moyenne

ANNEXE 2

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Article L311-3 du Code de l'Action Sociale

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par « Bleu Ciel – Services à la Personne ».

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- 2- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.
- 3- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché .
- 4- La confidentialité des informations la concernant .
- 5- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires .
- 6- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition .
- 7- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale

Selon l'article D.311-5 du CASF, le bénéficiaire peut être assisté d'une personne qualifiée pour faire valoir ses droits, et à la possibilité de recours en cas de désaccord. La liste des personnes qualifiées est consultable sur le site du Conseil Départemental de Vaucluse :

[Accueil - Département de Vaucluse](#)

- Mme Annick GUYON
- Mr Gilles COMMENGE
- Mme Danièle NAHOUM-SOKOLOWSKI

“Bleu Ciel – Services à la Personne” joint à ce document ses Modalités de Prise en Charge. Celles-ci définissent intégralement les relations de la structure avec les bénéficiaires ainsi que les engagements pris par “Bleu Ciel – Services à la Personne.

ANNEXE 3

PROCÉDURE DE DEMANDE DE CONGÉS PAYÉS

PROCÉDURE DEMANDE DE CONGÉS PAYÉS

(mise à jour 01/2026)

Les congés s'acquièrent et se prennent en année civile, du 1^{er} janvier au 31 décembre. Chaque salarié acquière 25 jours de congés par an, soit 2,08 jours par mois de présence dans l'association.

Ces 25 jours doivent être utilisés au cours de l'année et au plus tard avant le 31/01 de l'année suivante, sinon ils sont perdus. Les congés doivent être pris et ne peuvent pas être payés.

CONGÉS PENDANT LA PÉRIODE ESTIVALE :

- La période estivale commence le **1^{er} juin et se termine le 31 août**
- Pour les congés d'été, vous devez faire parvenir votre demande **avant le 28 février qui précède**
- Vous pouvez prendre maximum 15 jours de congés dans cette période (d'affilée ou non)

CONGÉS SUR LE RESTE DE L'ANNÉE

- Vous devez faire parvenir votre demande **2 mois avant la date souhaitée de départ** (ex : *souhait de départ le 4/04/2026, demande à faire avant le 4/02/2026*)
- En cas de demande de congés en période de vacances scolaire, vous pouvez poser une seule semaine sur les deux

Si les délais pour faire les demandes ne sont pas respectés, les congés seront refusés.

Date , Nom et Signature du salarié :

ANNEXE 4

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bientraiter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et/ou des actes concrets pour la réaliser.

Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.

Ecouter, avoir de l'empathie.

Neutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

Individualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du bénéficiaire.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le bénéficiaire et son entourage.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

ANNEXE 5

BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

1) SECRET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel concerne toutes les informations relevant de la vie privée d'une personne et qui doivent rester confidentielles.

Chaque individu est libre de décider quelles informations personnelles il souhaite partager. Personne ne peut révéler ces informations sans autorisation.

Le fait de divulguer des informations personnelles à une personne non autorisée peut constituer un délit, même lorsqu'il n'y a pas d'intention de nuire. La faute est encore plus grave lorsqu'une personne révèle volontairement une information qu'elle sait confidentielle.

Toute personne a un **devoir de discrétion**, même si elle n'est pas directement soumise au secret professionnel.

Cela signifie qu'il faut respecter la vie privée des autres et éviter de transmettre des informations personnelles ou sensibles.

Le non-respect de cette discrétion peut engager la responsabilité civile d'une personne. La victime peut alors porter plainte et demander une réparation du préjudice subi.

2) AIDE À LA TOILETTE

Une des fonctions clés de l'auxiliaire de vie dans l'aide aux personnes est « l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne ».

Sans prescription médicale :

- Aider et accompagner à la toilette une personne, cette toilette étant assimilée à un acte de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie peut donc intervenir pour assurer l'hygiène corporelle de la personne aidée dans les cas suivants :
 - Aide à la toilette corporelle, au lavabo, à la douche ou au bain.
 - Aide à la toilette au lit de manière ponctuelle
- Si l'état de la personne l'empêche totalement et de manière durable d'effectuer sa toilette, l'auxiliaire de vie doit expliquer ses limites de compétences et solliciter la prescription médicale.

Avec prescription médicale :

- La toilette devient un soin qui est du ressort de l'infirmier(e) ou du SSIAD.
- L'auxiliaire peut intervenir en complément des auxiliaires médicaux :
 - **Soit avec le professionnel de santé** pour l'aider au moment où il effectue la toilette prescrite par le médecin.
 - **Soit seul(e)**, selon l'évaluation de la situation et le conseil de l'infirmier(e), à un moment différent de la journée pour aider à la toilette corporelle, à l'entretien des cheveux, à l'hygiène buccale mais aussi à la toilette intime en cas de change par exemple.

Ce qui est interdit :

- Se substituer à l'infirmier(e) chargé(e) de cette fonction par une prescription médicale
- Assurer des soins d'escarres ou de plaies au moment de l'aide à la toilette
- Intervenir sur la coupe des ongles des mains et des pieds

Conditions de réalisation :

- Connaître les techniques d'aide à la toilette
- Connaître les techniques de manipulation et de transferts
- Agir dans le respect, la relation d'aide, la discrétion et la bientraitance
- Effectuer l'aide à la toilette dans un cadre sécurisé (chaise de douche, barres d'appui, tapis anti-dérapant, barrières de protection du lit, gants latex...etc.)

3) AIDE À LA PRISE DE MÉDICAMENT

Lorsqu'une personne en perte d'autonomie n'est pas en mesure de prendre seule son médicament, l'auxiliaire de vie peut alors l'assister.

L'aide à la prise des médicaments chez les personnes âgées et/ou handicapées vivant à domicile est nécessaire **lorsque la personne a des difficultés à le faire seule.**

Pour les personnes susceptibles d'oublier de prendre leur traitement médical, l'auxiliaire de vie assure uniquement le suivi de la prise de médicaments, **si le traitement médical est bien respecté** (correspondant aux comprimés du pilulier et aux moments de prise).

C'est un service d'aide à domicile très encadré, l'administration des médicaments ne pouvant avoir lieu que dans un cas précis.

L'auxiliaire de vie **n'est pas habilité(e) à préparer le pilulier** car ceci est **un acte médical** et revient aux professionnels de la santé infirmier(e), aide-soignant(e)...etc) ou à la famille.

4) LES LIMITES PROFESSIONNELLES DES INTERVENANTS À DOMICILE

Ce que ne peut pas faire l'intervenant à domicile (liste non exhaustive)

HYGIÈNE ET SOIN DE LA PERSONNE

- Couper les ongles des pieds et des mains
- Couper les cheveux et/ou faire une couleur ou une permanente
- Raser avec un rasoir manuel
- Epiler une surface importante telle que les jambes ou les parties intimes
- Effectuer seul(e) une toilette complète au lit sans matériel et/ou de manière permanente (si la situation du bénéficiaire se dégrade, l'intervenant(e) doit impérativement prévenir son association pour une réévaluation.
- Effectuer une toilette intime si le bénéficiaire porte une sonde urinaire
- Vider une poche à urine
- Changer ou vider une poche de stomie (recueil des urines et/ou des selles)
-

SANTÉ

- Changer un pansement d'escarre même s'il n'est pas souillé ou décollé (partiellement ou totalement)
- Désinfecter / réaliser le soin d'une grande plaie ou plaie profonde
- Mettre des bandes de contention
- Donner des médicaments qui ne sont pas préparés dans un pillulier
- Mettre des gouttes dans les yeux hormis traitement de la vie quotidienne
- Appliquer une pommade médicamenteuse prescrite par le médecin
- Administrer un médicament de sa propre initiative en cas de douleur ou d'urgence

DONNÉES PERSONNELLES

- Gérer l'argent du bénéficiaire (ex. : avoir une procuration, retirer de l'argent, etc.)
- Utiliser la carte bancaire du bénéficiaire
- Faire une avance d'argent
- Gérer les objets de valeur et/ou bijoux
- Donner ses coordonnées personnelles (téléphoniques, postales) à des bénéficiaires et/ou les transmettre à des tiers (hôpital, téléassistance, etc.)
- Traiter des documents confidentiels
- Etre en possession des clés du domicile

PORT DE CHARGES

- Déplacer et/ou porter des charges supérieures à 10 kg (ex : meubles...)
- Participer à l'emménagement ou au déménagement
- Déplacer et/ou changer une bouteille de gaz

5) LE CAHIER DE LIAISON

Le cahier de liaison a pour objectif d'organiser une meilleure coordination autour du bénéficiaire et avec le bénéficiaire, entre les différents intervenants médico-sociaux et la famille.

Quels documents doit-on retrouver dans un cahier de liaison ?

- Le plan d'aide simplifié établi par le Conseil Départemental dans le cadre de l'aide accordée
- Un double de la fiche d'information
- Le planning, le nom des aides à domicile, le nom et coordonnées du service d'aide et d'accompagnement à domicile

Cet outil permet le suivi de la prise en charge du bénéficiaire au fil du temps et permet de transmettre des informations sur son état de santé, les modifications d'humeur ou de comportement, perte d'appétit, confusion, perte de repère dans l'espace et/ou le temps...etc.

Ce cahier doit être tenu de façon régulière, à chaque intervention par chaque intervenant(e). Il doit contenir les actions spécifiques, soit la bonne prise des médicaments, le menu du jour, les changements d'attitudes, les troubles spécifiques (perte du sommeil par exemple), les actions qui doivent être poursuivies (étendre le linge qui est dans la machine, etc.), les problèmes rencontrés au domicile (coupure de courant, manque de produits d'entretien, etc.).

Il n'est pas utile d'y noter les actions récurrentes qui ne sont pas utiles, comme la vaisselle par exemple.

Le nom de la personne qui écrit dans ce cahier de liaison doit être indiqué, ainsi que la date à laquelle les informations ont été renseignées.

Le cahier ne doit pas servir à des échanges virulents sur ce qui n'a pas été fait par l'autre intervenant(e) par exemple. Les problèmes rencontrés avec d'autres intervenantes doivent être signalés au responsable de service mais ne doivent jamais être mentionnés dans le cahier.

Le maintien à domicile d'une personne dépendante nécessite une cohésion et un travail d'équipe. Les observations, réflexions et analyses des aides à domiciles sont autant d'informations précises et évolutives.

Il est important de veiller à la formulation, le bénéficiaire doit être respecté en évitant des remarques infantilisantes comme par exemple : « Mr ou Mme a fait des caprices ! ...)

Les transmissions doivent être concises, claires et factuelles. Les situations observées peuvent être rapportées, sans interprétation ni diagnostic, celui-ci relevant de la compétence médicale. Veiller à ne pas rédiger des écrits trop longs afin de préserver la lisibilité et la visibilité des informations essentielles.

Les informations doivent relever du constat et non pas du jugement.

ANNEXE 6

***DUERP** (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)*

DUERP BLEU CIEL

29 mai 2026

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
Contractualisation entre le service et le client	• Une visite à domicile permettant de repérer les risques professionnels est-elle systématiquement réalisée pour chaque nouveau client ? <i>Priorité: élevé</i> La visite à domicile permet de repérer les risques pour l'intervenant, sensibiliser le client et son entourage sur les mesures de prévention à mettre en œuvre. <i>Mesures déjà en place :</i> - Rédiger une fiche de mission pour l'intervenant précisant les tâches à effectuer, les moyens alloués (temps, fréquence, matériel) et les limites de l'intervention - Etablir un contrat de prestation avec le client précisant le périmètre de l'intervention et ses limites, l'organisation des remplacements et les obligations du client (moyens à mettre à disposition) - Evaluer la nécessité de demander au client d'isoler les animaux de compagnie pendant l'intervention - Demander au client de ne pas fumer en présence de l'intervenant	Non	• Identifier les risques à l'aide d'une grille de repérage préalablement à toute prestation dans un nouveau domicile et la mettre régulièrement à jour (voir grille de repérage INRS référence ED 4298) <i>Responsable : REsponsables de secteur</i>
	• Les capacités de la personne aidée lorsqu'elle est en perte d'autonomie, sont-elles évaluées et connues de l'intervenant? <i>Priorité: élevé</i> Evaluer les capacités de la personne à faire seule en tout ou	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	partie les mouvements pour se déplacer et participer aux actes de la vie quotidienne permet de proposer une prestation adaptée aux besoins du client et de vérifier que vos salariés disposent des compétences nécessaires pour les satisfaire en toute sécurité. <i>Mesures déjà en place :</i> - Evaluer les capacités de la personne aidée à se déplacer - Evaluer les capacités de la personne à faire sa toilette dans son environnement habituel - Evaluer les capacités de la personne à préparer et à prendre son repas • Les équipements du domicile sont-ils adaptés et sûr ? <i>Priorité: élevé</i> Avant d'intervenir il est nécessaire de faire préciser l'aide attendue, les tâches à effectuer et vérifier que les équipements et les produits adaptés seront disponibles. <i>Mesures déjà en place :</i> - Définir le matériel et les équipements nécessaires à la prestation : outils d'aide à la manutention(drap de glisse, lève personne...), matériel et produits de ménage. - Demander aux clients ou à leurs familles, d'équiper le domicile en matériel d'entretien adapté (balai seau combiné, raclette à manche télescopique, nettoyeur vapeur, escabeau 3 marches avec anse...)	Non	préciser au bénéficiaire ce que le professionnel peut faire ou non en terme de manipulation et/ou de gestes impactant physiquement <i>Responsable : Responsables de secteur</i>
Formation	• Les intervenants ont-ils connaissance des risques professionnels auxquels ils vont être exposés ? <i>Priorité: élevé</i>	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	La connaissance par l'intervenant des risques de l'intervention permet à celui-ci de comprendre les mesures de prévention et les instructions de travail. <i>Mesures déjà en place :</i> - Informer sur le rôle de l'intervenant sur le plan de la sécurité : appliquer les instructions de travail, signaler les problèmes à son responsable, participer à la résolution des problèmes. - Informer sur le rôle de la direction : définir et transmettre les instructions de travail, pourvoir à la formation du personnel sur le plan de la sécurité, résoudre les problèmes signalés, évaluer les risques, fixer le cadre des missions, contractualiser la mission, décider et mettre en oeuvre les mesures de prévention, en contrôler l'efficacité. - Prévoir une période d'accompagnement de chaque nouveau par un intervenant expérimenté (tuteur) - Former l'encadrement au management d'une structure d'aide à domicile en intégrant la prévention des risques professionnels • Avez-vous sollicité l'aide d'organismes de prévention pour sensibiliser vos salariés et élaborer les mesures de prévention adaptées ? <i>Priorité: moyen</i> Des organismes de prévention des risques professionnels (carsat, service de santé au travail...) ainsi que des spécialistes de la prévention de la perte d'autonomie (cicat, ergothérapeute...), peuvent vous accompagner dans l'élaboration et la mise en oeuvre de mesures de prévention (supports d'information, utilisation et financement d'équipements...)	Non	• Identifier et commander les documents sur la prévention des risques professionnels adaptés à votre métier (INRS, CARSAT, Service de santé au travail) <i>Responsable : Direction</i> • Se rapprocher d'un spécialiste de la prévention de la perte d'autonomie (cicat, ergothérapeute...) pour sensibiliser les salariés et les clients à l'utilisation des aides techniques (barre de douche, siège de baignoire...) et outils d'aide au transfert (drap de glisse, lève-personne...) <i>Responsable : Direction</i>

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	<i>Mesures déjà en place :</i> - Remettre et commenter ces documents aux salariés et aux nouveaux arrivants - Communiquer les coordonnées du service de santé au travail aux intervenants. - Informer les intervenants qu'il peut faire appel au service de santé au travail en cas de problème de santé lié au travail • Les mesures pour prévenir les risques liés aux équipements électriques sont-elles connues des intervenants ? <i>Priorité: moyen</i> La prévention du risque électrique repose sur la mise en sécurité des installations et des matériels électriques. L'objectif est d'éviter tout contact, qu'il soit direct ou indirect, avec des pièces nues sous tension ou mises accidentellement sous tension. En outre, le matériel doit être conforme à la réglementation en vigueur afin de protéger les utilisateurs. Pour en savoir plus, consulter la brochure INRS "ED 6127 - L'habilitation électrique". <i>Mesures déjà en place :</i> - Refuser toute opération d'ordre électrique (y compris changer une ampoule) ou former et habilitier l'intervenant en conséquence. • Des mesures ont-elles été prises pour prévenir les risques liés au ménage et à l'entretien du linge ? <i>Priorité: élevé</i> Certains produits de nettoyage ou de désinfection peuvent être	Non Oui	• Sensibiliser et informer les salariés sur le risque électrique au moyen de temps de formation. <i>Responsable : Direction</i>

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	irritants, corrosifs, voire toxiques. Mélangés, certains produits réagissent en dégageant des vapeurs toxiques. <i>Mesures déjà en place :</i> - Indiquer à l'intervenant les règles de bon usage des produits ménagers : ne pas les mélanger, les conserver dans leur bouteille d'origine, bien lire les étiquettes avant utilisation, aérer la pièce pendant l'utilisation - Recommander le port d'une blouse et des gants de ménage lors de l'utilisation des produits d'entretien - Indiquer à l'intervenant les règles à suivre lors de la manipulation du linge : Mettre le linge souillé (draps, linge de corps...) dans un sac ou un bac fermé, le manipuler avec des gants, le laver à 60° au moins si possible. - Rappeler de ne pas toucher les déchets de soin (aiguilles, pansements...) - Demander d'essuyer salissures et projections d'eau au sol, supprimer les obstacles (fils électriques, petit mobilier...) et les tapis des zones de circulation. • Les mesures pour prévenir les risques liés au contact avec du sang ou des liquides biologiques sont-elles connues des intervenants? <i>Priorité: moyen</i> Le salarié peut être exposé à une contamination par le sang en cas de blessure ou de projection de liquides biologiques. <i>Mesures déjà en place :</i> - Demander au salarié de porter des gants en vinyle à usage unique, en cas de blessure de l'intervenant ou de lésion cutanée du client - Rappeler de ne pas toucher les déchets de soin (aiguilles, pansements...)	Non	• Former les intervenants à la conduite à tenir en cas d'accident exposant au sang . <i>Responsable : Direction</i>

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	- Demander aux clients ou à leurs familles d'équiper le domicile d'aides techniques (siège de douche ou de bain, barres d'appui, rehausse WC, écran de douche...) - Demander la disposition d'un tapis anti-dérapant dans la douche ou la baignoire, ainsi qu'en sortie de douche ou de baignoire si les surfaces sont glissantes. • Des mesures sont elles en place pour prévenir les risques lié au temps du repas ? <i>Priorité: élevé</i> Les principaux risques pour le professionnel lors de l'aide à la préparation du repas sont les coupures, les brûlures, risque de chutes et les risques liés à la manutention. <i>Mesures déjà en place :</i> - Conseiller le port d'une blouse pour se protéger des projections de liquides et aliments brûlants - Aménager un espace permettant la prise du repas en toute sécurité pour la personne aidée et l'intervenant - Recommander d'adapter la position pour le confort du bénéficiaire et de l'intervenant, en particulier si le repas est pris au lit.	Non	• Indiquer au salarié d'essuyer immédiatement le sol en cas de projections (eau, gras...) <i>Responsable : Responsables de secteur</i> • Utiliser une table à roulette pour transporter le repas si nécessaire <i>Responsable : Responsables de secteur</i>
Traitement des difficultés et accidents	• Les risques liés à la relation d'aide sont-ils identifiés ? <i>Priorité: élevé</i> Les interventions peuvent exposer au stress du fait du manque de temps, du travail isolé, de la confrontation à des situations difficiles. <i>Mesures déjà en place :</i> - Informer les intervenants de la conduite à tenir en cas d'accident	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	<i>d'un client (protéger, alerter, secourir) ou d'eux-mêmes (se protéger, alerter ou faire alerter).</i> - <i>Informer le salarié de la procédure à suivre et s'assurer qu'il dispose d'un téléphone mobile</i> - <i>En cas d'insatisfaction exprimée par le client, d'épuisement du professionnel (souffrance physique et/ou psychologique), réévaluer l'adéquation entre les besoins du client et les modalités de l'intervention (durée, tâches à réaliser, temps de repos, travail en binôme, remplacement du professionnel, arrêt temporaire ou définitif de la prestation...)</i> • Est-il demandé aux salariés de signaler les problèmes rencontrés à leur encadrement ? <i>Priorité: élevé</i> Etre informé sur l'évolution de la situation de travail (état de santé du bénéficiaire, équipements défectueux...), des difficultés liées au logement (matériel, insalubrité...) ou à la relation d'aide (agressivité, incivilité, agression...) permet de réagir et d'adapter les mesures de prévention <i>Mesures déjà en place :</i> - <i>Demander aux intervenants de signaler les problèmes rencontrés avec le client ou son entourage, à leur hiérarchie (par oral ou par écrit).</i> - <i>Prévoir une procédure de signalement des comportements agressifs (agression verbale, physique, sexuelle).</i> - <i>Organiser une visite à domicile du supérieur hiérarchique pour apaiser la relation et rappeler le cadre de l'intervention</i> - <i>Instaurer un cahier de liaison chez le client pour permettre l'échange d'informations entre les différents intervenants auprès de la personne, , notamment lors des prises en charge impliquant</i>	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	- Un suivi des équipements et des conditions d'intervention est-il régulièrement effectué ? <i>Priorité: élevé</i> Des équipements adaptés à l'autonomie du client et du matériels en bon état participent à la prévention des risques. <i>Mesures déjà en place :</i> - Encourager les intervenants à signaler une dégradation des capacités du client à faire les gestes de la vie courante et à se déplacer - Adapter les équipements à l'évolution du niveau d'autonomie du client (barres appuis, lit médicalisé...) en lien avec les professionnels de santé du client	Oui	compléter, si nécessaire, les mesures de prévention. <i>Responsable : Direction</i> Compléter le plan d'action avec des mesures de prévention pour les risques analysés <i>Responsable : Direction</i>
Organisation du travail	- Les plannings tiennent-ils compte des trajets et des déplacements durant l'intervention ? <i>Priorité: élevé</i> Anticiper et préparer les trajets et déplacements permet d'éviter le stress lié au retard et à l'insatisfaction du client et de réduire le risque routier. <i>Mesures déjà en place :</i> - Privilégier des interventions sur le même secteur géographique - Intégrer le temps consacré à faire les courses dans le cadre du	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	Des mesures sont-elles mises en place pour proscrire l'utilisation du téléphone pendant la conduite ? <i>Priorité: élevé</i> L'usage du téléphone au volant (sms, conversation, mail....) est à proscrire, quelle que soit la solution technique utilisée. Cela participe à la distraction du conducteur, à sa perte de vigilance et multiplie par 4 le risque d'accident de la route. <i>Mesures déjà en place :</i> - Interdire l'utilisation du téléphone, même avec un dispositif mains libres, dans les phases de conduite. - Fixer les plages d'appel pendant les temps de travail autre que la conduite.	Oui	
	L'intervenant a-t-il été sensibilisé aux questions d'hygiène de vie ? <i>Priorité: élevé</i> Une information concernant l'hygiène de vie contribue à réduire les risques professionnels. <i>Mesures déjà en place :</i> - Organiser son temps de travail en intégrant la prise du repas de l'intervenant et des temps de pause - Informer le professionnel de l'importance pour lui et le client de boire de l'eau pour prévenir les coups de chaleur en période de canicule. - Demander aux intervenants de ne jamais consommer d'alcool avant et durant le travail. - Se laver les mains avant et en fin d'intervention, avant de mettre les gants et après les avoir retirés. Utiliser du papier essuie-tout en	Oui	

Activité	Description du risque <i>Mesures déjà en place</i>	Le risque est-il maîtrisé ?	Mesures à mettre en oeuvre
	<i>l'absence de linge propre disponible</i> - Fournir une solution hydroalcoolique en cas d'impossibilité de se laver les mains.		