

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Chapitre 1 – Dispositions générales

Article 1 - Objet et champ d'application

Le présent règlement de fonctionnement est rédigé conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Ainsi, le présent Règlement de fonctionnement fixe :

- Les droits et les obligations de la personne accompagnée
 - Les modalités de fonctionnement du SAAD dans le cadre de la législation en vigueur
 - Les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.
 - Les modalités d'association de la famille à la vie du SAAD
-
- Les personnes accompagnées seront dénommées « bénéficiaires »
 - Le SAAD sera dénommé « service »

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

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la gérante de la société.

Il est soumis à l'approbation des associés en assemblée générale.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les cinq ans.

La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration décrite précédemment.

Les personnes prises en charge ou leurs représentants légaux sont informés de celle-ci par tous les moyens utiles.

Article 3 – Modalités de communication du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal.

Il est affiché dans les locaux du service et est consultable sur le site Internet de la société : www.scopservices76.fr.

Le règlement de fonctionnement est également tenu à la disposition des autorités réglementaires.

Chapitre 2 – Organisation de l'accompagnement

Article 1 – Droits de la personne aidée

La loi du 02 Janvier 2002 a défini une charte des droits et libertés de la personne prise en charge par des modalités concrètes d'exercice de ces droits.

La société garantit à toute personne prise en charge les droits fondamentaux déclinés dans cette charte.

Ces droits sont résumés ci-après :

- Droit à une prise en charge et/accompagnement adaptés
- Droit à l'information
- Droit au libre choix des prestations
- Droit à consentir ou à renoncer à la prise en charge
- Droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection : confidentialité, sécurité et santé
- Droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens
- Droit à l'exercice des droits civiques
- Droit à la pratique religieuse
- Droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité

Afin de permettre l'exercice de ces droits, la société SCOP SERVICES 76 a mis en place, en sus du présent règlement de fonctionnement les moyens listés ci-après :

- Remise à chaque personne aidée ou à son représentant légal, d'un livret d'accueil comportant en annexe le présent règlement de

fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie

- Affichage dans les locaux du présent règlement et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Elaboration, en concertation avec la personne aidée, d'un document d'évaluation des besoins et d'un plan d'intervention définissant les objectifs et la nature des prestations mises en place et leur coût
- Mise en place d'enquêtes satisfaction
- Mise en place de fiche de réclamations
- Réalisation d'évaluations internes de la société
- Accès au dossier informatisé : Votre dossier est informatisé et utilisé par nos services dans le respect des directives de la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit sur demande écrite auprès de la direction de SCOP SERVICES 76.

Article 2 – Participation des usagers et de leurs familles

Afin d'accroître la participation du bénéficiaire à la vie de la société et dans un souci d'améliorer la prise en charge, SCOP SERVICES 76 a mis en place les moyens ci-dessous :

- Participation à l'élaboration de son projet individualisé
- Consultation sur la qualité du service rendu grâce à des visites qualifiées (au moins une fois par an) et par le biais d'une enquête satisfaction annuelle, dont les résultats sont transmis aux bénéficiaires.
- Une visite annuelle est programmée et permet de réaliser un bilan de l'accompagnement

Article 3 – Autres cas de suspension

- Si vous souhaitez suspendre temporairement des interventions pour motif personnel, il vous est demandé de prévenir les assistantes de coordination avec un délai de prévenance minimum de 7 jours.
Si l'interruption est inférieure à 3 mois, le service pourra reprendre les prestations suivant les termes évoqués dans l'évaluation des besoins.
Si l'interruption est supérieure à 3 mois, une réévaluation de la demande sera effectuée et d'éventuels aménagements pourront être apportés sur le document d'évaluation des besoins

- Le bénéficiaire qui souhaite mettre fin aux prestations avant le terme prévu doit en informer le service par courrier. Un délai de préavis d'un mois est demandé à toute personne n'ayant plus besoin de faire appel au service.

- La société SCOP SERVICES 76 est susceptible de suspendre les interventions pour non-respect du règlement, refus d'instauration de matériel, comportement abusif, mise en danger du personnel et le non-paiement des factures.

Chapitre 6 – Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 02 juin 2017.

Fait à Sotteville-Lès-Rouen
Le 31 Mai 2017

- Participation à des groupes de travail sur la démarche qualité et/ou l'élaboration du projet de service.

Article 3 – Désignation d'une personne de confiance

Lors de la visite d'évaluation, il doit être proposé au bénéficiaire admis une information sur son droit à la désignation d'une personne de confiance (au sens de l'article L1111-6 du code de la santé publique) pour la durée de l'accompagnement par le service.

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions, ... »
Attention, la *personne de confiance* ne doit pas être confondue avec la *personne à prévenir* ou la *personne référente* qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

Le service devra être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de cette personne de confiance est portée dans le dossier informatisé de prise en charge.

Chapitre 3 – Fonctionnement de la société

Article 1 – Admission du bénéficiaire

La société SCOP SERVICES 76 accueille physiquement et reçoit les

En cas d'absence prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, le bénéficiaire s'engage à informer le service au plus tard 72 heures avant le début de l'intervention.

Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due s'il a entraîné le déplacement de l'intervenant(e).

De la même manière que pour la personne aidée, l'intervenant(e) se doit de prévenir les assistantes de coordination pour toute absence de travail et ce le plus rapidement possible. Nous ne saurons tolérer des absences injustifiées au travail compte tenu du besoin de remplacement qu'elles génèrent.

En cas d'absence de l'intervenant(e), le service prévient le bénéficiaire et organise le remplacement du salarié si le bénéficiaire le souhaite. Il est toutefois possible que le service ne puisse proposer un remplacement aux mêmes jours et heures habituels d'intervention. Un accord est alors établi entre les assistantes de coordination et la personne aidée pour assurer la réponse à ses besoins.

Article 2 – Les hospitalisations

Si vous êtes hospitalisé vous devez nous informer et informer les services du Conseil Départemental si vous bénéficiez d'un plan APA. Le dossier est alors suspendu.

Dès qu'une sortie d'hospitalisation est envisagée, il convient de nous prévenir afin de permettre une nouvelle évaluation et la planification des prestations.

Un bulletin de sortie d'hospitalisation est également à remettre au Conseil Départemental pour lever la suspension de votre dossier d'aide.

appels téléphoniques du public au 02.35.72.46.95, du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

De plus, une permanence téléphonique, en cas d'urgence, est organisée en dehors des horaires d'ouvertures ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés au 06.98.54.02.04

Une assistante de coordination accueille toute personne qui souhaite faire appel au service et propose une visite à domicile pour procéder à l'évaluation des besoins et des attentes du bénéficiaire, présenter les missions et les modalités de fonctionnement du service ainsi que définir un projet d'accompagnement personnalisé avec la personne et sa famille s'il y a lieu.

Suite à cette évaluation, un devis est établi et une demande de financement peut être engagée.

La personne aidée doit remplir les conditions suivantes :

- Etre en capacité de pouvoir accueillir l'intervenant(e) à domicile
- Avoir des besoins en adéquation avec notre autorisation de fonctionnement
- La disponibilité organisationnelle du service à répondre aux besoins
- Avoir accepté les conditions du présent règlement

L'entrée dans le service est également subordonnée à :

- La constitution du dossier administratif
- La remise du livret d'accueil et du présent règlement
- La signature d'un devis et d'un contrat de prestation (sauf cas d'urgence)

➤ L'intervenant(e) à domicile se doit d'être attentif(ve) à tout problème d'ordre moral ou matériel et le signaler aux personnes compétentes ou à la famille.

➤ Alerter les familles et le service en cas de modification de l'état de santé de la personne aidée.

➤ Prévenir le service en cas d'absence de la personne aidée, pour s'assurer des raisons de cette absence, se renseigner auprès du voisinage et toujours vérifier que la personne ne se trouve pas en difficultés à l'intérieur de son domicile. Si aucune raison n'est trouvée, l'intervenant(e) est tenu d'appeler les secours et ne saurait être tenu responsable des désagréments survenus à l'occasion de l'intervention des services compétents. (pompiers, gendarmes,...)

➤ Les faits de violence physique ou verbale sur quelque personne que ce soit sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires dans le cadre des textes législatifs et réglementaires. Le service applique les dispositions des protocoles internes pour la prévention, le repérage et le traitement de la maltraitance.

Chapitre 5 – Conditions d'interruption, de suspension de la prestation

Article 1 – Les absences

Toute absence doit être signalée.

- Accepter une gratification, de l'argent (prêt ou don), des valeurs ou des objets quelconques en dépôt, ni les clefs du logement en cas de départ.
- Disposer de procuration, quelle que puisse être la volonté du bénéficiaire et d'effectuer des transactions bancaires ou autres à la place de la personne ou de son représentant légal. De même, elles ne doivent jamais être en possession d'un chèque signé en blanc sans ordre ou d'une carte bancaire avec un numéro de code confidentiel.

- Recevoir des visites personnelles ou des communications téléphoniques personnelles, se servir du téléphone du bénéficiaire pour des communications personnelles. Il est également interdit au personnel d'amener leurs enfants chez les usagers pendant les heures de travail.

- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet.

- Acheter des boissons alcoolisées

Article 4 – Rôle de liaison, d'observation et d'alerte

- Un cahier de liaison est mis à disposition au domicile de la personne aidée afin de faciliter les échanges et les informations entre les intervenants(es), les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, ...) et le cas échéant, la famille. Ce cahier de liaison peut comprendre les informations sur l'état de santé et le quotidien de la personne ainsi que les tâches effectuées. Il est alors à compléter régulièrement.

Avant toute intervention, un plan d'aide est présenté sur les directives établies par les différents organismes financeurs. Si la personne accueillie ne bénéficie pas d'aide financière, un plan d'aide sera proposé suite à l'évaluation des besoins. Les interventions ne seront planifiées qu'après réception des documents signés par le bénéficiaire ou son représentant légal.

Article 2 – Planning des interventions

Les horaires d'intervention sont fixés dans le cadre d'un planning élaboré mensuellement par le service coordination. Ce planning est transmis au bénéficiaire par courrier joint en même temps que la facture.

Toute modification du planning souhaitée par le bénéficiaire ne peut se faire sans l'accord de la société et dans un délai inférieur à 72h00.

En cas de modifications de la société SCOP SERVICES 76, le bénéficiaire est prévenu par téléphone.

Les interventions à domicile sont réalisées entre 7h30 et 20h45 (6h00 à 23h00 pour les personnes en situation de handicap bénéficiant de la prestation compensatoire du handicap). Une marge de 15 minutes d'avance ou de retard de l'intervenant(e) à domicile doit être tolérée par la personne aidée.

Selon les besoins et le nombre d'heures d'intervention, plusieurs intervenants(es) peuvent être amenés à intervenir à votre domicile.

Article 3 – Organisation de l'intervention

- L'intervenant(e) à domicile est munie d'une carte professionnelle qu'il(elle) présentera à l'utilisateur lors de la première intervention.
- L'intervenant(e) s'engage au respect de votre personne :
vouvoisement, manifestations avant de rentrer au domicile, politesse.
Il(elle) s'engage également à une écoute et un dialogue permanent.
- La société SCOP SERVICES 76 fournit aux intervenants(es) une blouse ainsi que des gants de travail et une solution hydro-alcoolique. L'intervenant(e) doit porter des chaussons au domicile du bénéficiaire.
- L'intervenant(e) devra respecter impérativement les horaires du planning et par conséquent être ponctuel(le). Un retard de quelques minutes ne caractérise pas un défaut de ponctualité (cf article 2 : planning des interventions)
- Lors de chaque intervention, l'intervenant(e) doit utiliser la délégation pour les bénéficiaires ayant un financement du Conseil Départemental. L'intervenant(e) appelle le numéro gratuit depuis votre téléphone fixe ou portable afin de signaler son arrivée et elle procède à la même manipulation à son départ.
Pour les autres bénéficiaires et le cas échéant en l'absence de téléphone, une feuille de présence doit être remplie et signée par la personne aidée, à la fin de chacune des interventions (et non pas à la fin du mois). Ce document doit être impérativement
- Déplacer les meubles, transporter des choses ou du mobilier lourds
- Travaux de réparation électriques, plomberies, ...
- Travaux en hauteur : au-delà de la quatrième marche de l'escalier
- Réaliser des actes de soins relevant des soins infirmiers comme : la pose de patch, faire des pansements, effectuer des lavements, mettre les bandes de contention ou encore de faire le pilulier
- Effectuer à son propre domicile des travaux supplémentaires pour le bénéficiaire en dehors des heures accordées
- Intervenir pour une autre personne que la personne aidée. En aucun cas, l'intervenant(e) ne devra nettoyer des pièces ou s'occuper du linge d'autres occupants tels que les membres de la famille ou locataire. Une tolérance est toutefois admise lorsqu'il s'agit du conjoint aidant
- Effectuer une intervention en l'absence du bénéficiaire sauf dans le cadre d'un retour d'hospitalisation
- Effectuer chez le bénéficiaire un travail rétribué ou non pendant la durée de ses congés ou en dehors de ses temps d'intervention. Si l'intervenant(e) prolonge son intervention sans raison valable, il engage sa responsabilité personnelle et cela occasionnera, pour la personne aidée, une facturation du temps de dépassement.

chez un médecin ou spécialiste...aucun frais supplémentaire n'est demandé à l'usager. En revanche, s'il s'agit d'un déplacement dépassant les 5 kilomètres, des frais kilométriques à hauteur de 0.20 centimes d'euros du kilomètre seront appliqués.

- Aide aux démarches administratives à l'exception de celles relevant du domaine bancaire
- Promenade
- Aide à l'autonomie : encourager la personne à accomplir les tâches qu'elle est en capacité de réaliser totalement ou partiellement, aider au maintien des capacités physiques en proposant des promenades à l'extérieur (lorsqu'il n'y a pas de risques de chute), stimuler la mémoire par le biais d'activités diverses (lecture, jeux de société, discussions) et par les échanges et discussions.
- Présence et soutien psychologique : établir un rapport de confiance avec la personne aidée, créer un climat de respect mutuel tout en maintenant une distance professionnelle qui doit caractériser les échanges entre l'intervenant(e) et la personne aidée.

Article 3 – Ce que les intervenants(es) ne peuvent pas faire

- Effectuer de gros travaux tels que le frottage des parquets, lessivage des murs, nettoyage des caves, balcons, greniers, garages ou encore les pièces inoccupées et lavage à la main des grandes pièces de linge.

restitué au service le dernier jour du mois, sous peine de ne pas voir valider ces interventions.

- Afin de garantir la meilleure prise en charge possible, l'intervenant(e) est tenu de renseigner impérativement le cahier de liaison à la fin de chacune des interventions (dans un langage approprié et professionnel).
- Les intervenants(es) peuvent être appelés à travailler le dimanche et les jours fériés. Dans ce cadre et afin de respecter le repos hebdomadaire du personnel, le service sera assuré par plusieurs intervenants (es).
- Afin de s'assurer de la qualité des services rendus, la société SCOP SERVICES 76 se réserve le droit d'effectuer des contrôles, des visites, soit de manière inopinée, soit sur demande. Ces visites seront effectuées par les référents qualité, la responsable de la société ou les assistantes de coordination.
- Pendant les périodes de congés, un remplacement sera proposé. Si le bénéficiaire ne le désire pas, il devra l'indiquer.
- Dans le cadre de son travail, l'intervenant(e) est autorisée à utiliser son véhicule personnel pour le transport du bénéficiaire, sous réserve de fournir chaque année une attestation d'assurance.
- Pour les petits accidents survenant chez les usagers, tel que : objets brisés, appareils cassés, ...il est demandé de faire sur

place une déclaration simple comportant la nature, la date et l'heure et les circonstances, les signatures de l'utilisateur et de l'aide à domicile. Cette déclaration est à déposer le jour même au siège de la société. La même procédure est applicable pour les accidents de travail.

➤ Le bénéficiaire devra mettre à disposition des intervenants(es) le matériel nécessaire à l'exécution du travail et de s'assurer que le matériel dont pourrait se servir les intervenants(es) soit en parfait état de marche :

- Produits d'entretien
- Lessive, machine à laver,
- Balai, balai espagnol, aspirateur, seau, éponge
- Escabeau stable ou manche télescopique
- Eau chaude

➤ Les clés : si la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile, un document spécifique devra être rempli. Néanmoins, pour votre sécurité, la société SCOP SERVICES 76 vous recommande l'installation d'un boîtier à clés sécurisé. Celui-ci est composé d'un code à 4 chiffres que vous transmettez aux services qui interviennent à votre domicile.

➤ Outre les dispositions spécifiques de ce présent règlement les intervenants(es) sont également soumis au règlement intérieur du personnel.

➤ Aide à la prise des médicaments uniquement si le pilulier est préparé

➤ Aide aux repas : aider à la préparation des repas, participer à l'élaboration des menus, aider à la prise des repas, surveiller la quantité et la qualité des aliments. Vérifier que la personne aidée dispose d'une réserve de denrées suffisante.

➤ Les courses : il s'agit de courses alimentaires, d'achats de produits d'entretien dans les commerces de proximité. Les tickets de caisses sont impérativement remis au bénéficiaire ou à son représentant légal. L'intervenant(e) n'a pas d'avance financière à faire. En cas d'impossibilité pour la personne aidée d'accompagner l'intervenant(e) pour régler ses courses, un chèque (avec l'ordre écrit et avec remise de la pièce d'identité) ou des espèces peuvent être remis à l'intervenante. Dans ce dernier cas et pour éviter toute contestation ultérieure, la procédure suivante doit être appliquée :

- Signature sur le cahier de liaison de la remise des espèces par la personne aidée ou son représentant légal
- Contrôle des articles achetés avec le ticket de caisse, au retour des courses
- Contrôle du rendu de monnaie lors de la restitution du ticket
- Signature sur le cahier de liaison pour accord sur le rendu de la monnaie

➤ Aide à la mobilité, aux déplacements et à l'installation de la personne

➤ Accompagnement du bénéficiaire dans ses déplacements : à ce titre, il s'agit de déplacements dans la commune tels que l'accompagnement à la pharmacie, cimetière, courses, rendez-vous

Un respect mutuel entre collègues est exigé par le service. Il ne sera pas toléré qu'un intervenant porte atteinte à l'intégrité (privée et professionnelle) d'un salarié de la société, au domicile de la personne accueillie comme à l'extérieur.

Toute difficulté ou désaccord devra donner lieu à un signalement auprès de la hiérarchie.

Article 2 – Ce que les intervenants(es) peuvent faire

➤ Le ménage courant des pièces à vivre : laver la vaisselle, faire le lit, passer l'aspirateur, dépolir les meubles, nettoyer les sols, les portes, les miroirs, ranger, nettoyer l'intérieur des placards, du réfrigérateur (vérifier les dates limites de consommation et, si besoin, jeter les produits périmés), nettoyer les sanitaires, assurer l'entretien journalier de la maison

Attention pour l'entretien des vitres, les conditions de sécurité doivent être réunies : l'usage d'une chaise ou d'une échelle est interdite (utilisation d'un manche télescopique ou d'un marchepied)

➤ Entretien du linge : laver, repasser et raccommoder le linge si le matériel nécessaire est mis à disposition.

➤ Soins d'hygiène courants : aide à la toilette, shampooing, coiffure, bain de pieds, aide aux transferts, ...

➤ Aide à l'habillement et au déshabillage

➤ Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et de promotion du personnel, l'intervenant(e) peut être appelé(e) à suivre des formations pendant son temps de travail.

➤ Des réunions de service sont organisées régulièrement pendant les heures de travail. La prestation prévue est alors remplacée.

➤ Animaux domestiques : il est demandé de les tenir éloignés lors des interventions (sauf dérogations). Il est rappelé que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure la responsabilité de l'utilisateur est engagée.

➤ La facture mensuelle est adressée entre le 01^{er} et le 02 du mois et est à régler dès réception selon les modalités inscrites dans le contrat. Afin de faciliter le paiement, la société propose de recourir au prélèvement automatique.

➤ Une attestation fiscale vous est remise début février de l'année suivante pour votre déclaration de revenus.

Article 4 – Souhaits en matière de personnel d'interventions

La personne aidée peut formuler ses préférences en matière de personnel, conformément à la nature des interventions souhaitées et des difficultés rencontrées.

Toutefois, même si le service veillera, dans la mesure du possible, à respecter les souhaits exprimés, le choix d'affectation d'une aide à

domicile appartient au service, notamment pour éviter toute discrimination envers le personnel salarié.

Le choix de faire intervenir tel(le) ou tel(le) intervenant(e) n'est pas définitif et sera effectué par le service selon des critères géographiques, mais surtout pour garantir la continuité du service rendu sur l'ensemble du territoire d'intervention et auprès de toutes les personnes accueillies.

Article 5 – Samedis, dimanches et jours fériés

Les interventions se dérouleront selon les préconisations des organismes financeurs du lundi au vendredi principalement.

En effet, les interventions organisées durant les samedis, les dimanches et les jours fériés viseront à privilégier les personnes qui requièrent prioritairement de l'aide à la personne et dont les besoins concernent surtout : la préparation des repas, l'aide à la toilette, l'aide aux transferts (lever, coucher, ...)... autrement dit, des besoins vitaux, contrairement à l'entretien du logement qui sera obligatoirement effectué les jours de semaine (lundi au vendredi).

Article 6 – Accueil de personnels en formation (stagiaires)

Le service peut être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les intervenants(es) à domicile lors de leurs interventions. Aussi le même accueil devra leur être réservé que la personne salariée de notre société afin de garantir leur bon apprentissage et la transmission des savoirs faire professionnels

Chapitre 4 – Les missions et rôles des intervenants(es) à domicile

Article 1 – Les missions

Les intervenants(es) à domicile interviennent chez les personnes âgées et/ou en situation de handicap, en état de fragilité, de dépendance, ou éprouvant des difficultés passagères dues à l'âge, la maladie. Les tâches sont définies en fonction du projet d'accompagnement personnalisé qui a été défini lors de l'évaluation des besoins.

Elle accomplit un travail matériel, moral et social en favorisant les démarches et les liens de la personne aidée avec l'extérieur.

En fonction du niveau d'autonomie de la personne aidée, l'intervenant(e) étend sa mission vers une aide directe à la personne : aide à l'habillage, déshabillage, l'aide à la toilette, aide à la prise des repas, accompagnement dans les déplacements.

En outre, le règlement en matière d'hygiène et sécurité au travail s'applique à l'ensemble des salariés de la société qui doivent s'y conformer. Dès lors que les tâches demandées par la personne aidée ne figurent pas dans le présent règlement, l'intervenant(e) peut refuser de les effectuer, au risque, sinon, d'engager sa responsabilité personnelle.

Les intervenants(es) se doivent de respecter le secret professionnel et garantir la plus grande discrétion sur tout ce qui a pu être vu ou entendu chez la personne aidée. L'intervenant(e) a une obligation de réserve vis-à-vis des idées politiques, religieuses, idéologiques de la personne accueillie, ainsi que de ses propres idées.