

Sommaire	Page
Mesures pour vos droits	2
1 – L'accompagnement	
2 – La participation des personnes accompagnées à la vie de l'association	
Le fonctionnement de l'association	3
1 – L'usage des locaux	
2 – Condition d'organisation et de mise en route des interventions	
a) Le traitement de la demande d'intervention et l'évaluation initiale	
b) La validation et la mise en place de l'intervention	4
c) L'organisation des interventions	
d) Evolution des tarifs en cours d'accompagnement	5
e) Fin des interventions	
3 – Interruption ou suspension des interventions	5
Dispositions particulières	6
1 – Les déplacements	
2 – La mise en place d'activités éducatives	
3 – Maladie et administration de médicament	7
4 – Dispositions relatives à la sécurité	8
a) Evaluation des risques à domicile	
b) Gestion des clés du domicile des familles	
c) Appareils et installations mises à disposition	
d) Hygiène du domicile - animaux domestiques	
e) Assurance	
5 – Modalités concernant les échanges financiers	
6 – Gestion des urgences et situations exceptionnelles	9
7 – Mesure de protection des mineurs	
8 – Dénonciation de faits et protection des personnes	
Obligations des familles et des intervenants	11



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT Service d'intervention à domicile

AOUT 2024

Ce règlement de fonctionnement vise à préciser :

- Les mesures prises pour l'exercice des droits des familles utilisatrices des services de gardes à domicile,
- Le fonctionnement de l'association,
- Les règles nécessaires pour l'accompagnement des personnes accompagnées,
- Les droits et devoirs des familles et des intervenants.

Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque famille faisant appel à l'association, en annexe du livret d'accueil et à toute personne intervenant dans l'association : salarié, bénévole.

Il est en libre-service dans les locaux.

Il a été établi en conformité avec les articles L.311-7, R 311-33 à R311-37 du code de l'action sociale et des familles, sous la responsabilité de la direction de l'association.

Il a été validé par le Conseil d'Administration de l'association, le 10 Janvier 2022.

Mesures pour vos droits

1. L'accompagnement

L'association s'engage à garantir à toute famille accompagnée les droits prévus à l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles (rappelés dans le livret d'accueil) et développés dans la charte de la personne accueillie (fournie en annexe du livret d'accueil).

Afin de garantir l'exercice effectif de ces droits, l'association a mis en place :

- la remise d'un **livret d'accueil** à chaque famille accompagnée, auquel est annexée la charte des droits et des libertés de la personne accueillie,
- les mesures pour l'exercice des droits des usagers précisés dans le livret d'accueil, notamment :
 - la mise à disposition de la liste des personnes qualifiées susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits,
 - les dispositions pour les droits du bénéficiaire concernant le traitement de ses données (accès et sécurité...), la conformité avec le règlement général de protection des données (RGPD)
- l'affichage dans les locaux de l'association, de la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- la mise à disposition en libre-service du règlement de fonctionnement
- une **évaluation initiale de la demande**, des besoins et de la situation du bénéficiaire, réalisée au cours d'un entretien téléphonique ou d'une rencontre.
- lorsque le délai de mise en œuvre de l'intervention le permet, la remise d'un devis prévoyant les objectifs et la nature de l'accompagnement, les conditions et modalités de la résiliation, la participation financière du bénéficiaire,
- la **promotion auprès du personnel** des valeurs et des principes éthiques qui fondent l'action de l'association d'où découlent certaines consignes :
 - Un respect mutuel qui passe par le vouvoiement et le respect des règles de politesse,
 - La confidentialité des informations concernant les familles,
 - Le respect des conditions et des rythmes de vie de chaque famille,
 - Le respect de la fonction éducative de la famille : l'association intervient à la demande de la famille, et son intervention s'inscrit dans la continuité de leur action éducative,

- L'écoute et un dialogue régulier avec les parents afin de prendre en compte l'évolution de leurs besoins et de leurs souhaits
- La concertation au sein de l'équipe d'intervenants à travers l'organisation de réunions d'équipes et de temps d'analyse de la pratique
- La mise en place d'un système de **traitement des plaintes et des réclamations**
- Le développement de la participation des familles à la vie de l'association.

2. La participation des familles à la vie de l'association

Afin de mieux répondre aux besoins et aux envies des familles l'association est à leur écoute à travers :

- Les échanges réguliers menés par les responsables de service pour l'organisation des interventions
- Une prise en compte des observations des familles afin d'ajuster le déroulement des interventions aux besoins
- La mise en place de mails d'informations sur la vie de l'association
- Une enquête de satisfaction une fois par an sur leur perception de la qualité des prestations.
- Une procédure de suivi des plaintes et des réclamations
- L'invitation à l'Assemblée Générale et à rejoindre le Conseil d'Administration selon le mode d'élection définie dans les statuts de l'association.

Dans l'avenir, l'association souhaite renforcer les modes de participation des familles à la vie de l'association.

Le fonctionnement de l'association

1. L'usage des locaux

Les bureaux de l'association sont situés à Fontaine (Bâtiment les Ecrins – 3 rue du Grand Veymont - 38600 Fontaine). Les locaux sont situés au rez-de-chaussée et sont accessibles à tous.

Ils se composent de :

- Un bureau partagé par les responsables de service et l'assistante administrative
- Un bureau de direction
- Un espace rencontre permettant de recevoir les familles en garantissant une confidentialité des propos
- Une salle du personnel
- Un couloir et des sanitaires
- Sur réservation : des salles de réunion mutualisées

L'accueil des familles s'effectue selon les besoins, dans le bureau ou dans l'espace rencontre. En cas d'affluence, le couloir d'accès aux bureaux peut être utilisé comme espace d'attente. Un affichage à destination des familles est situé dans ce couloir.

L'ensemble de l'espace est à disposition du personnel salarié (direction, administratifs, intervenants) et des membres bénévoles du conseil d'administration

2. Conditions d'organisation et de mise en œuvre des interventions

a) Le traitement de la demande d'intervention et l'évaluation initiale :

Les demandes d'interventions sont enregistrées par l'ensemble du personnel administratif. Sauf absence, la famille est orientée vers la responsable du service en mesure de traiter sa demande.

La responsable de service convient d'un rendez-vous physique, téléphonique ou en visio pour recueillir les besoins et souhaits et ainsi faire une évaluation des conditions d'intervention.

Ce premier échange ou rendez-vous permet de :

- Présenter l'association, les motifs d'interventions et les conditions d'organisation de ces interventions,
- Réaliser une évaluation des besoins, de la situation, des prises en charge existantes, de l'environnement physique et relationnel du ou des enfants accompagnés,
- D'évaluer la capacité de l'association à répondre à la demande, notamment au regard de la disponibilité des intervenants.
- Informer la famille du coût d'intervention de l'association, des aides qu'elle peut mobiliser et du nombre d'heures d'intervention possible.

A la suite de cet échange, l'association remet à la famille un livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. En cas d'évaluation téléphonique, ces documents sont transmis par courrier électronique.

Si nécessaire, l'association réalise et fournit les documents demandés par l'organisme financeur : devis précisant la période d'accompagnement, le nombre d'heures d'intervention, le tarif horaire, le motif justifiant l'intervention...

Ce devis constitue une évaluation du coût de la totalité des interventions souhaitées. Il ne constitue pas un engagement à la réalisation de toutes ces interventions.

Le démarrage des interventions est conditionné à la réception de l'accord de financement.

Adhésion :

A partir de la deuxième intervention, la famille règle une adhésion à l'association Dépann'Familles en payant une cotisation annuelle, de date à date, d'un montant de 15 euros. Selon les conditions de ressources de la famille, ce montant peut être ramené à 10 euros (cotisation solidaire)

b) Etablissement du contrat

Si les conditions d'intervention de l'association conviennent à la famille, les responsables de service établissent un contrat. Ce contrat précise les conditions d'exécution des prestations et notamment :

- Le motif donnant lieu aux interventions
- Le nombre d'heures attribuées et le cadre des co-financement le permettant.
- Le coût mensuel moyen
- Le montant de la cotisation
- Les conditions d'annulation et leurs conséquences
- Le contrat est établi pour une durée allant de 6 mois à 1 an selon les conditions

Le contrat peut être signé par signature électronique.

c) La mise en place de l'intervention :

Les interventions sont planifiées chaque semaine en fonction des demandes transmises par les familles et selon les disponibilités des intervenants.

d) L'organisation des interventions :

Les familles transmettent chaque semaine leurs besoins pour la semaine suivante, ce qui permet l'organisation du planning.

La responsable de service organise en fin de semaine le planning de la semaine suivante et le transmet à la famille en indiquant :

- Les jours et plages horaires de la ou des interventions
- Le nom du ou des intervenants
- Si besoin la photo de l'intervenant

La responsable de service évalue régulièrement l'évolution de la situation de la famille et de l'enfant avec les intervenants et le cas échéant réajuste l'organisation en fonction des besoins. Avec l'accord de la famille, l'association peut collaborer avec les partenaires (financeurs, travailleurs sociaux, professionnels de santé...).

e) Évolution des tarifs en cours d'accompagnement

La responsable de service prend contact avec la famille avant la fin de chaque période de financement conventionné afin d'informer la famille de l'évolution des conditions de tarif. En effet, l'association a conventionné avec la CAF et des communes, ce qui permet aux familles de bénéficier d'intervention à un coût réduit. Ces conventions sont limitées en durée.

Lorsque la famille bénéficie d'un accord de financement par un organisme externe (services du département, prestation de compensation du handicap, assurances...), la responsable de service convient avec la famille de demander un renouvellement, si celui-ci est possible, ou de mettre fin aux interventions.

Une prolongation sur le tarif plein « hors convention » est possible temporairement.

f) Fin des interventions :

Les interventions prennent fin dès lors que la famille ne transmet plus de demandes d'intervention.

En cas d'arrêt des interventions, si le besoin persiste, la responsable de service oriente la famille vers d'autres solutions.

Un questionnaire de satisfaction est envoyé par mail aux familles en fin d'année.

3. Interruption, suspension ou annulation des interventions

A l'initiative de la famille :

Les interventions s'interrompent, à la demande de la famille ou si la famille ne transmet pas les dates et horaires pour lesquels elle sollicite l'organisation d'interventions.

La famille peut demander à tout moment **l'annulation** d'une ou plusieurs interventions. Les interventions annulées dans un délai inférieur à 48h sont facturées sauf si le motif est médical (sur présentation d'un certificat médical) **ET** si l'information nous a été transmise au plus tard la veille avant 19h sur le répondeur.

Les interventions prennent fin à l'échéance du contrat.

A l'initiative de l'association :

En cas d'**absence de l'intervenant**, l'association informe la famille dans les meilleurs délais en préservant, dans la mesure du possible la réalisation de l'intervention. Si l'intervention doit être annulée par l'association, il n'y a pas de facturation.

Situation exceptionnelle : Si l'intervenant est confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé (par exemple, incendie, présence d'animaux dangereux...), il a le droit, si nécessaire, de quitter les lieux pour se mettre à l'abri et mettre le ou les enfants dont il a la charge en sécurité. En aucun cas l'intervenant ne pourra interrompre la prestation et laisser seul le ou les enfants gardés.

Situations de litige :

L'association se réserve le droit de suspendre les interventions

- Lorsqu'au bout de 2 mois d'intervention, après avoir fait une relance, elle constate un retard de règlement des factures.
- Lorsqu'elle constate une perte de confiance de la famille envers l'intervenant ou le service. Cette situation est discutée avec la famille et fait l'objet d'une réclamation suivie.
- Lorsque les conditions de sécurité des intervenants ne sont pas garanties : présence d'animaux menaçants, conditions d'hygiène, harcèlement...
- Lorsqu'un conflit intra-familial rejaille sur les intervenants et compromet la sécurité de l'intervention.
- Lorsque l'intervention n'est pas réalisée pour le motif invoqué.

Dispositions particulières

1. Les déplacements

Dans le cadre des interventions, les intervenants à domicile peuvent accompagner les enfants ou jeunes pris en charge dans leurs déplacements :

- Des déplacements liés à la vie quotidienne, par exemple : accompagnement à la crèche, à l'école, chez l'orthophoniste...

- Des déplacements pour des temps d'activités éducatives : piscine, sortie nature, visite...

Selon les besoins, ces déplacements se font en transport en commun ou lorsque la situation l'exige avec le véhicule de l'intervenant.

Transport en commun :

- **En cas de déplacement en transports en commun, le coût du déplacement du ou des enfants est à la charge de la famille, celui de l'intervenant est pris en charge par l'association.**

Utilisation du véhicule de l'intervenant :

- Ces déplacements sont soumis à l'autorisation de l'association en accord avec la famille : nombre de transports et destinations ;
- L'association fournit aux intervenants le matériel nécessaire au transport des enfants : siège auto, bloque ceinture...
- Lorsque les intervenants utilisent leur véhicule pour le transport des enfants accompagnés, ils bénéficient de l'assurance auto mission de l'association
- Les intervenants sont défrayés par l'association pour les frais de déplacements durant les interventions.
- Les intervenants ne sont pas autorisés à conduire le véhicule de la famille.
- Les intervenants se conforment strictement aux règles de sécurité routière.

2. La mise en place d'activités éducatives

Dans le cadre des interventions, en accord avec les parents, les professionnels accompagnent les enfants ou jeunes dans des activités éducatives : ludothèque, piscine, cinéma, sortie nature...

Ces activités peuvent être prévues à la demande de la famille ou sur proposition de l'intervenant qui sollicite l'accord de la famille. L'intervenant favorise des propositions dans les lieux de droit commun, dans une dynamique inclusive.

Si l'activité entraîne un coût financier, la famille prend en charge ce coût pour l'enfant et pour l'intervenant : remise de chèques cinéma, carte d'entrée à la piscine, espèces...

Les déplacements de l'intervenant étant à la charge de l'association, l'association exige que ses déplacements ne dépassent pas 20 km aller-retour.

L'intervenant veille à l'intérêt éducatif de l'activité pour l'enfant et s'assure de limiter les frais de déplacements en allant au plus proche du domicile.

La famille s'assure que l'activité et le déplacement sont notés sur la fiche d'intervention de même que les frais occasionnés. Ainsi, l'association est informée des activités et du coût supplémentaire pour la famille.

3. Maladie et administration de médicament

En cas de maladie bénigne et non contagieuse, l'intervention peut être maintenue, la famille informe l'association. Si l'intervenante prévue ce jour-là est enceinte, l'association se réserve le droit de changer d'intervenante afin de limiter les risques infectieux encourus par la salariée.

Concernant l'administration de médicament, l'association est vigilante sur les risques

L'association Dépann'familles porte une vigilance particulière aux **risques liés à l'administration de médicaments**. Pour éviter tous risques médicamenteux, la transmission d'informations précises entre les familles et l'association est fondamentale.

Toute prise de médicament comporte un risque, les intervenants doivent être en mesure d'informer les secours si quelque chose ne se passe pas bien.

Organisation nécessaire selon les situations :

Cas 1 - l'enfant suit un traitement :

- La famille administre le traitement avant de s'absenter.
- Elle informe l'intervenant et renseigne le registre d'administration du médicament fourni par l'association
- Elle laisse l'ordonnance visible.

Cas 2 - l'intervenant est amené à administrer le traitement :

- la famille forme l'intervenant à l'administration de ce traitement et l'informe des éventuels effets secondaires à surveiller. Cette surveillance est particulièrement importante en cas de modification de traitement.
- Elle laisse à disposition :
 - le carnet de santé de l'enfant,
 - l'ordonnance à jour, au nom de l'enfant, précisant clairement la posologie et le mode d'administration.
 - le traitement dans son emballage d'origine, avec sa notice. S'il s'agit d'un générique, le nom du traitement doit être indiqué sur la boîte du médicament et/ou sur l'ordonnance.
- l'intervenant enregistre l'horaire d'administration du médicament sur le registre fourni par l'association qui reste au domicile de la famille

Cas 3 - l'enfant présente de la fièvre en cours d'intervention

- L'intervenant contacte le ou les parents afin de les informer et de prendre connaissance de l'antériorité des symptômes et des éventuels traitements administrés à l'enfant avant l'intervention.
- Il administre le traitement si une ordonnance à jour est à disposition.

Cas 4 - l'enfant a un protocole (asthme, allergie, épilepsie...):

- La famille transmet le protocole à l'association, elle informe des symptômes à surveiller.
- La famille forme le professionnel à l'administration du traitement

Cas 5 – le traitement correspond à une situation non prévisible (asthme, allergie, épilepsie...):

- L'intervenant se met en contact avec les urgences (15) pour valider le besoin du traitement.
- Il administre le traitement sous la responsabilité du 15

4. Dispositions relatives à la sécurité

a) Évaluation des risques à domicile :

L'association évalue les risques à domicile dans l'échange avec les familles et en s'appuyant sur les retours des intervenants. En fonction de cette évaluation, les responsables de service peuvent demander à la famille une évolution de l'aménagement de l'espace pour assurer une intervention dans des conditions adaptées et sécurisées pour les enfants pris en charge et l'intervenant à domicile.

b) Gestion des clés du domicile des familles :

Lorsque l'intervention nécessite l'utilisation des clés du logement, la famille convient avec la responsable du service des modalités de mise à disposition et de remise des clés. En aucun cas, les intervenants ne sont autorisés à conserver un jeu de clé une fois l'intervention terminée.

c) Appareils et installations mis à disposition :

La famille doit s'assurer que tous les appareils mis à disposition des intervenants ainsi que les installations nécessaires à leurs fonctionnements (électricité, eau courante...) sont conformes à la législation et ne présentent aucun risque d'utilisation (court-circuit, fuite...). En cas de manquement à ces mesures, l'intervenant pourra refuser l'utilisation des éléments non-conformes.

d) Hygiène du domicile – Animaux domestiques :

La famille s'assure que l'état du domicile est adapté pour accueillir l'intervenant à domicile et permettre la tenue d'activité avec le ou les enfants pris en charge : rangement, nettoyage.

L'intervenant doit être informé de la présence d'animaux domestiques au domicile. L'intervenant ne prend pas en charge les animaux.

e) Assurance :

En cas de dégâts au domicile de la famille, du fait de l'intervenant à domicile dans l'exercice de ses fonctions, l'association a souscrit un contrat d'assurance comme précisé dans le livret d'accueil. En cas de dommage, la famille doit communiquer à l'association le plus rapidement possible une déclaration précisant les dégradations constatées et les justificatifs (facture...) nécessaire au traitement du dossier.

Il revient à la famille de souscrire une assurance responsabilité civile permettant de couvrir les éventuels dommages que l'intervenant pourrait subir au cours de son intervention et pour lesquels la responsabilité de la famille est engagée. En cas de dommage impactant l'intervenant, la famille doit prendre contact avec son assureur qui traitera le dossier.

5. Modalités concernant les échanges financiers

Les intervenants sont habilités à recevoir les paiements des familles : ils établissent une « facturette » (reçu) indiquant la somme confiée dont ils remettent un exemplaire à la famille. Si ils ne peuvent pas faire la monnaie pour ajuster le paiement, la somme qui leur est confiée figure sur la facturette. Le montant versé sera indiqué sur la facture mensuelle, il viendra en déduction des interventions suivantes.

Pour la réalisation d'activité, les familles peuvent confier de petites sommes à l'intervenant (entrée à la piscine, spectacle, cinéma...). Au retour de l'intervention, l'intervenant présente le justificatif et rend la monnaie. Le montant doit être porté sur la fiche d'intervention afin d'informer l'association.

Prévention contre l'abus de faiblesse : L'association informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux. En aucun cas, l'intervenant ne peut accepter de procuration bancaire et effectuer des transactions bancaires pour le compte des familles

6. Gestion des urgences et situations exceptionnelles

- **L'intervention des secours** : En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, notamment si l'enfant accompagné est victime d'un malaise ou d'une chute durant la présence de l'intervenant, ce dernier contactera les secours ou les professionnels adéquats et avisera l'association.

- **Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, grand froid...)** : L'association diffuse à tous ses intervenants une information sur la conduite à tenir pour certains événements exceptionnels. Dans la mesure du possible, le déroulement des interventions est adapté afin d'éviter tous risques : rester à domicile plutôt que de sortir aux heures les plus chaudes, s'assurer que l'enfant est suffisamment vêtu pour sortir par temps froid...

- **Prévenance de l'association** :
 - L'intervenant signale à l'association toutes les difficultés rencontrées durant les interventions.
 - L'association assure une permanence en dehors des horaires d'ouverture du service administratif, week-end compris. Les intervenants peuvent joindre la responsable de service, ou en son absence la directrice, sur leurs numéros professionnels.
 - Les intervenants contactent ces personnes lorsqu'ils sont dans l'impossibilité d'assurer leur mission (arrêt maladie, absence imprévue de la famille, difficulté importante rencontrée au domicile...).

7. Mesures de protection des mineurs

Les conditions particulières annexées au contrat prévoient les mesures à appliquer par l'intervenant :

- *en cas de retours tardifs du bénéficiaire (confier l'enfant à un proche...),*
- *si l'enfant doit être confié à un tiers, l'association doit disposer d'une autorisation écrite de la famille.*

8. Dénonciation de faits et protection des personnes

L'association a mis en œuvre un **protocole de gestion et de signalement** des situations de suspicion de maltraitance et a sensibilisé son personnel. Elle veille à la prévention des situations de maltraitance lors des interventions et signale, le cas échéant, ces dernières auprès des autorités administratives et judiciaires compétentes.



Pour signaler des problèmes ou des **suspensions de dangers pour des enfants**, il est possible d'appeler le numéro d'appel gratuit **119** (24h/24 – 7jours /7) . Pour en savoir plus : <https://www.allo119.gouv.fr/>.

Violences Femmes Info est le numéro d'écoute national destiné aux femmes victimes de violences, à leur entourage et aux professionnels concernés. Il est joignable au **39 19** : Les appels sont anonymes et gratuits. Ce numéro est joignable 7 jours sur 7, de 9h à 22h, du lundi au vendredi et de 9h à 18h, les samedi, dimanche et jours fériés.



Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel de l'association entraînera l'interruption des interventions.

1. Obligations des familles

Afin de garantir un accompagnement dans les meilleures conditions, l'association demande aux familles de s'inscrire dans les mesures précisées ci-après :

▪ Respecter le cadre d'intervention de l'association :

La famille définit ses besoins et transmet ses demandes d'intervention. A ce titre, elle s'engage à respecter les termes de ce contrat d'intervention (information de l'association au plus vite en cas de changement, règlement des factures, conditions d'interventions...)

- Respecter les **horaires** d'intervention et ne pas passer d'accord avec l'intervenant sur un aménagement d'horaires, sans accord préalable de l'association ;
- Respecter les modalités d'**organisation** des déplacements du ou des enfants avec l'intervenant à domicile, prévues par le règlement de fonctionnement ;
- Suivre les consignes relatives à la gestion des risques liés à **l'administration des médicaments** (voir article 3)
- Régler les **factures** dans les délais ;
- Ne pas solliciter les intervenants pour des tâches ne relevant pas de leur mission ;
- Ne pas donner de **gratifications** de quelque nature que ce soit au personnel intervenant à domicile. Ne pas donner de chèque en blanc, ni de carte de crédit à l'intervenant.

2. Obligations du personnel de l'association

Afin de garantir un accompagnement dans les meilleures conditions, l'association demande à son personnel d'appliquer les mesures précisées ci-après :

- Respecter le cadre de l'intervention prévue :

L'association informe l'intervenant des modalités de l'intervention, du cadre de la prestation, du projet de la famille.

En cas de mise à jour de ces documents, elle informera de nouveau l'intervenant à domicile.

- Respecter les horaires d'intervention et ne pas passer d'accord avec la famille sur un aménagement d'horaires, sans accord préalable de l'association ;
- Respecter les modalités d'**organisation** des déplacements d'un bénéficiaire avec un intervenant à domicile, prévues par le règlement de fonctionnement ;
- Ne pas accepter de **gratifications** des familles accompagnées.

- **Avoir un comportement civil à l'égard du personnel :**

- **Accueillir** et respecter les personnels qui interviennent au domicile (langage et comportement corrects, tenue vestimentaire adaptée) ;
- Accepter les règles d'**hygiène** demandées par l'association.
- Ne pas **fumer** en présence de l'intervenant ; porter un masque si la situation l'exige ;
- Se montrer **coopératif** et respectueux du travail effectué par l'intervenant.

Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un intervenant ne peut être accepté et entraîne la suspension des interventions.

Lorsque le bénéficiaire se trouve dans les locaux de l'association : respecter le personnel de l'association et les autres personnes accueillies.

- **Faciliter l'exécution de l'intervention :**

- Transmettre les **clés** du domicile conformément à l'organisation prévue avec la responsable de service ;
- Prévenir l'**établissement** (école, crèche...) dans lequel l'intervenant doit aller chercher l'enfant et communiquer son nom à l'établissement afin qu'il puisse justifier de son identité et prendre en charge votre enfant ;
- Veiller à ce que le domicile présente des **conditions d'hygiène** et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels ;
- Mettre à la disposition des intervenants le **matériel** nécessaire au bon déroulement de l'intervention : repas de l'enfant, vêtement et change de l'enfant, matériel d'hygiène

- **Avoir un comportement civil à l'égard des enfants accompagnés et de leur famille :**

- **Respecter** l'enfant et son entourage ainsi que le domicile de la famille ;
- Avoir une **tenue** vestimentaire professionnelle ;
- Appliquer les règles d'**hygiène** lors de son intervention ;
- Ne pas **fumer** lors de l'intervention à domicile ;
- Se montrer **coopératif** avec l'enfant et la famille.
- Adopter une posture professionnelle en adéquation avec la charte de bientraitance associative et la charte des droits et des libertés des personnes accueillies.

- **Faciliter l'exécution des prestations :**

- Respecter l'organisation prévue concernant les **clés** du domicile de la famille ;
- Se présenter à l'**établissement** (école, crèche...) avec ses papiers d'identité et sa carte professionnelle.
- Respecter les biens et le **matériel** mis à disposition par la famille.

- Tenir à disposition les **ordonnances** médicales et les carnets de santé des enfants ainsi que les numéros à appeler en cas d'urgence (médecin, travail...) ;
 - Assurer la **sécurité** du personnel intervenant à domicile : installation et matériel électrique aux normes en vigueur et ne présentant aucun risque à l'utilisation, signaler les appareils défectueux.
- **Transmettre les informations à l'association :**
- En cas d'**absence**, prévenir l'association dans les meilleurs délais ;
 - Prévenir l'association de tout **retard** entraînant une prolongation de l'intervention ;
 - Communiquer l'ensemble des **informations** utiles à la constitution et au suivi du dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question ;
 - Informer de la présence d'**animaux** au domicile et préciser les conditions de cohabitation avec ces animaux (cage, possibilité d'attacher l'animal...) ;
 - Signaler aux responsables de l'association, tout élément pouvant mettre en **danger** l'état de santé des intervenants ;
 - Prévenir en cas de présence de **maladie contagieuse** au domicile ;
 - Prévenir de toute évolution de la situation qui nécessite des actions complémentaires ;
 - Prévenir l'association de toute **difficulté** rencontrée avec l'intervenant.

- **Transmettre les informations à l'association :**
- **Communiquer** toute information relative au suivi de la situation de l'enfant ou de sa famille au responsable de service afin de compléter et améliorer la prise en charge de l'enfant ;
 - **Signaler** aux responsables de l'association, tout élément pouvant mettre en danger l'état de santé de l'enfant pris en charge ;
 - Prévenir l'association de toute **difficulté** rencontrée avec l'enfant pris en charge et/ou son entourage.

