Qualité · Procédures internes

Livret des procédures 2026, version 4

Les seize procédures utiles aux intervenantes, extraites du livret complet de 40 pages. Les procédures administratives (admission des bénéficiaires, facturation, relations avec les financeurs, recrutement) restent dans le livret complet, disponible à l’accueil.

Version	4, validée par la direction le 19 janvier 2026
Rédaction et mise à jour	La responsable qualité, suppléée par la directrice
Prochaine revue	Janvier 2027, ou plus tôt si une procédure change
Nom du fichier	Livret-procedures-2026-v4.pdf : seule version en vigueur, elle remplace la version 3 de 2025

Pièce anonymisée pour la formation : nom de l’association, adresses et noms des salariés retirés. Les contacts sont donnés par fonction.

Sommaire

	Ce que ce livret ne traite pas	2
	Urgences et contacts	3
P-01	Remplacement d'une intervention	4
P-02	Planning et téléphone professionnel	5
P-03	Arrêt maladie et absence	6
P-04	Bénéficiaire qui ne répond pas	7
P-05	Chute ou malaise du bénéficiaire	8
P-06	Déclaration d'un incident au domicile	9
P-07	Refus de soin ou d'aide	10
P-08	Maltraitance suspectée	11
P-09	Clés et boîtes à clés	12
P-10	Accident de trajet ou de travail	13
P-11	Frais kilométriques	14
P-12	Produits ménagers et sécurité	15
P-13	Cahier de liaison	16
P-14	Confidentialité et RGPD	17
P-15	Courses et argent du bénéficiaire	17
P-16	Situation dangereuse au domicile	18

Lire une procédure

Chaque procédure porte un numéro (P-01 à P-16), qui ne change pas d'une version à l'autre. Elle dit son objet, qui agit, quand elle s'applique, les étapes dans l'ordre, les contacts par fonction, les documents liés et sa date de mise à jour. Les procédures qui peuvent concerner une urgence commencent par un encadré rouge : il passe avant tout le reste.

Une question à laquelle aucune procédure ne répond se pose à la responsable qualité. Une procédure qui ne correspond plus à la réalité du terrain se signale aussi à elle : c'est ainsi que le livret change de version.

Ce que ce livret ne traite pas

> Les questions suivantes ne relèvent d'aucune procédure de ce livret. Elles se posent **à la direction**, ou au service paie pour ce qui touche au bulletin de salaire :
>
> - temps de travail, amplitude des journées, temps de repos, coupures ;
> - travail le dimanche et les jours fériés, possibilité de refuser une mission ;
> - rémunération, heures complémentaires, primes et indemnités, maintien de salaire ;
> - congés payés et autres congés ;
> - application de la convention collective et de l'accord d'entreprise.
>
> Les questions sur l'état de santé d'un bénéficiaire ne relèvent pas non plus de ce livret : en cas d'urgence, le 15 ; sinon, la responsable de secteur, qui fait le lien avec la famille et les soignants.

Urgences et contacts

Numéros d’urgence

Numéro	Service	Quand l’appeler
15	SAMU	Urgence médicale : chute, malaise, personne sans réaction, blessure sérieuse, produit avalé
112	Numéro d’urgence européen	Toute urgence, depuis n’importe quel téléphone
18	Sapeurs-pompiers	Feu, fumée, odeur de gaz, personne bloquée, porte à ouvrir sur décision de l’astreinte
17	Police ou gendarmerie	Agression, menace, danger immédiat pour une personne
114	Urgences par SMS ou application	Pour une personne sourde ou malentendante, ou quand parler est impossible
3977	Écoute maltraitance	Être écoutée et conseillée sur une maltraitance envers une personne âgée ou un adulte en situation de handicap (P-08)

Contacts de l’association, par fonction

Fonction	Téléphone	Horaires
Accueil	05 36 49 20 10	Du lundi au vendredi, 8 h 30 à 17 h 30
Astreinte	05 36 49 20 99	Avant 8 h 30, après 17 h 30, week-ends et jours fériés
Responsables de secteur 1 à 4	05 36 49 20 21 à 05 36 49 20 24	Ligne du secteur inscrite sur chaque fiche de mission
Responsable qualité	05 36 49 20 30	Du lundi au vendredi ; questions sur le livret et sur les données personnelles
Direction	05 36 49 20 40	Sur rendez-vous, par l’accueil
Service paie et ressources humaines	05 36 49 20 50	Mardi et jeudi, 9 h à 12 h et 14 h à 17 h

P-01 Remplacement d’une intervention

Objet	Assurer l’intervention prévue quand l’intervenante habituelle ne peut pas la faire.
Qui	L’intervenante absente, la responsable de secteur, l’accueil ; l’astreinte en dehors des heures d’ouverture.
Quand	Toute absence prévue (formation, congé accordé, rendez-vous) ou imprévue (maladie, panne, imprévu familial).

Étapes

1. Absence prévue : faites la demande dans l’application de planning au moins 48 heures à l’avance. Absence imprévue : téléphonez dès que vous le savez. Un SMS seul ne suffit pas.
2. Avant 8 h 30, après 17 h 30, le week-end et les jours fériés, appelez l’astreinte au lieu de l’accueil.
3. La responsable de secteur cherche une remplaçante, d’abord parmi les intervenantes qui connaissent déjà le bénéficiaire, puis dans le secteur.
4. La remplaçante reçoit la mission dans l’application avec la fiche de mission : accès, clés ou boîte à clés, tâches, consignes particulières. Elle la lit avant de partir.
5. L’accueil prévient le bénéficiaire ou son référent familial du changement d’intervenante et, le cas échéant, d’horaire.
6. Sans remplaçante disponible, la responsable de secteur applique la grille de priorité : aide au lever, aide au repas et aide à la toilette d’abord ; entretien du logement et courses reportés. Elle prévient le bénéficiaire du report.

Ne vous faites jamais remplacer par une collègue sans passer par la responsable de secteur : l’intervention non enregistrée n’est ni couverte ni payée.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Accueil : 05 36 49 20 10 · Astreinte : 05 36 49 20 99
Documents liés	Fiche de mission ; grille de priorité des interventions (annexe 3 du livret complet).
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-02 Planning et téléphone professionnel

Objet	Consulter son planning, enregistrer ses interventions et employer le téléphone confié par l'association.
Qui	Toutes les intervenantes ; la responsable de secteur pour les modifications de planning.
Quand	Chaque jour travaillé, et à chaque arrivée et départ d'un domicile.

Étapes

1. Consultez le planning du jour dans l'application avant la première intervention. Les modifications faites après 18 h pour le lendemain arrivent aussi par SMS.
2. Pointez à l'arrivée et au départ de chaque domicile en approchant le téléphone du badge posé chez le bénéficiaire. Sans badge, pointez par le bouton « arrivée » de l'application.
3. Pointage oublié ou impossible : signalez-le le jour même dans l'application, avec l'heure réelle et le motif.
4. Le téléphone sert au travail : planning, pointage, appels à l'association, aux bénéficiaires et à leurs référents. Il reste verrouillé par un code personnel.
5. Aucune photo du domicile ni du bénéficiaire, sauf demande de la responsable de secteur pour un incident (P-06) ; la photo est supprimée du téléphone après envoi.
6. Téléphone perdu, volé ou cassé : prévenez l'accueil ou l'astreinte dans l'heure. Le téléphone est bloqué à distance et un appareil de prêt est remis.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Accueil : 05 36 49 20 10 · Astreinte : 05 36 49 20 99
Documents liés	Guide de l'application de planning ; charte d'usage du téléphone professionnel signée à la remise.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-03 Arrêt maladie et absence

Objet	Prévenir d'une absence pour maladie ou pour un motif personnel, et transmettre les justificatifs.
Qui	L'intervenante ; l'accueil ou l'astreinte ; le service paie ; la responsable de secteur.
Quand	Dès que l'intervenante sait qu'elle ne pourra pas assurer tout ou partie de sa journée.

Étapes

1. Téléphonez avant l'heure de votre première intervention : à l'accueil en journée, à l'astreinte tôt le matin, le week-end et les jours fériés. Le remplacement suit la procédure P-01.
2. Arrêt de travail : transmettez le volet destiné à l'employeur au service paie dans les 48 heures, par photo dans l'application (rubrique « Documents ») ou par dépôt à l'accueil.
3. Prolongation : même transmission, dans les mêmes délais, dès qu'elle est prescrite.
4. Reprise : prévenez la responsable de secteur au plus tard la veille à 12 h, pour que votre planning soit reconstruit.
5. Absence pour un enfant malade ou un motif familial : prévenez de la même façon, puis remettez le justificatif au service paie à votre retour.

Les questions d'indemnisation, de maintien de salaire ou de droits à congé ne relèvent pas de ce livret : posez-les au service paie.

Contacts	Accueil : 05 36 49 20 10 · Astreinte : 05 36 49 20 99 · Service paie et ressources humaines : 05 36 49 20 50
Documents liés	Rubrique « Documents » de l'application ; procédure P-01.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-04 Bénéficiaire qui ne répond pas

Urgence

Urgence possible. Au moindre signe de danger (appel à l'aide, bruit de chute, personne visible au sol, odeur de gaz, fumée), appelez le 15 ou le 112 sans attendre, puis l'astreinte ou la responsable de secteur.

Objet	Conduite à tenir quand le bénéficiaire n'ouvre pas et ne répond pas à l'heure de l'intervention.
Qui	L'intervenante présente ; la responsable de secteur ou l'astreinte ; les secours si nécessaire.
Quand	Dès que le bénéficiaire ne répond pas à la porte à l'heure prévue.

Étapes

1. Sonnez, frappez, appelez le bénéficiaire à voix haute. Regardez par les fenêtres accessibles depuis l'extérieur, sans entrer dans une propriété voisine.
2. Appelez le bénéficiaire sur ses numéros, inscrits sur la fiche de mission.
3. Restez devant le domicile et appelez aussitôt la responsable de secteur, ou l'astreinte en dehors des heures d'ouverture. Elle vérifie si l'intervention a été annulée (hospitalisation, séjour en famille) et appelle le référent familial.
4. Si une boîte à clés est prévue et que la responsable de secteur ou l'astreinte vous y autorise, entrez en vous annonçant à voix haute. Si vous trouvez le bénéficiaire au sol ou sans réaction, appelez le 15 et suivez les consignes du médecin régulateur.
5. Sans clé, sans réponse du bénéficiaire et sans nouvelle du référent au bout de 15 minutes, la responsable de secteur ou l'astreinte décide d'appeler les secours pour faire ouvrir la porte. Elle vous dit si vous restez sur place.
6. Ne quittez jamais le domicile sans l'accord de la responsable de secteur ou de l'astreinte.
7. Le jour même, remplissez la fiche d'événement (P-06), même si tout s'est bien terminé.

Contacts	Urgences : 15 ou 112 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99
Documents liés	Fiche de mission (numéros du bénéficiaire et du référent) ; fiche d'événement (P-06) ; procédure P-05.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-05 Chute ou malaise du bénéficiaire

Urgence

Urgence. Une personne au sol, qui ne répond pas, qui respire mal ou qui a mal : appelez le 15 ou le 112, décrivez la situation et suivez les consignes. Le déclenchement d'une téléassistance ne remplace pas cet appel.

Objet	Conduite à tenir quand le bénéficiaire chute ou fait un malaise pendant l'intervention, ou qu'il est trouvé au sol.
Qui	L'intervenante présente ; les secours ; la responsable de secteur ou l'astreinte.
Quand	Pendant l'intervention, ou à l'arrivée au domicile.

Étapes

1. Restez près du bénéficiaire, parlez-lui, couvrez-le s'il a froid. Écartez ce qui présente un danger (plaque de cuisson allumée, objet au sol).
2. Ne relevez jamais seule une personne qui a chuté : attendez les consignes du 15.
3. Si le bénéficiaire se relève seul et affirme aller bien, prévenez quand même la responsable de secteur ou l'astreinte, qui informe le référent familial.
4. Attendez l'arrivée des secours ou d'un proche avant de partir. Prévenez la responsable de secteur si vos interventions suivantes sont retardées : elle les fait reporter ou remplacer (P-01).
5. Notez au cahier de liaison (P-13) ce que vous avez constaté et fait, avec l'heure, sans avis sur l'état de santé.
6. Le jour même, remplissez la fiche d'événement (P-06).

Contacts	Urgences : 15 ou 112 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99
Documents liés	Fiche d'événement (P-06) ; cahier de liaison (P-13).
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-06 Déclaration d’un incident au domicile

Objet	Signaler et tracer tout événement inhabituel survenu pendant une intervention.
Qui	L’intervenante qui constate l’événement ; la responsable de secteur ; la responsable qualité.
Quand	Chute, casse, objet ou argent disparu, comportement agressif, dégât des eaux, porte trouvée ouverte, morsure d’animal, erreur de l’intervenante, et tout fait qui inquiète.

Étapes

1. Mettez d’abord les personnes en sécurité. En cas d’urgence, appliquez P-04, P-05 ou P-16.
2. Prévenez la responsable de secteur le jour même, ou l’astreinte en dehors des heures d’ouverture.
3. Remplissez la fiche d’événement indésirable dans l’application **dans les 24 heures** : date, heure, faits constatés, ce que vous avez fait, personnes prévenues. Des faits, pas d’interprétation.
4. Le nom du bénéficiaire ne s’écrit que dans son dossier : la fiche le désigne par son numéro de dossier, ajouté par l’application. Aucun nom de bénéficiaire ou de collègue dans un SMS, une messagerie personnelle ou un courriel.
5. Objet cassé : ne réparez pas, ne proposez ni remboursement ni remplacement. Une photo n’est prise que si la responsable de secteur la demande (P-02).
6. La responsable qualité analyse les fiches chaque mois et vous répond dans les 15 jours sur les suites données.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99 · Responsable qualité : 05 36 49 20 30
Documents liés	Fiche d’événement indésirable (application, rubrique « Signaler ») ; registre des événements tenu par la responsable qualité.
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-07 Refus de soin ou d’aide

Objet	Conduite à tenir quand le bénéficiaire refuse une aide prévue à son plan d’aide (toilette, repas, lever, entretien).
Qui	L’intervenante ; la responsable de secteur.
Quand	Refus ponctuel ou répété d’une tâche prévue.

Étapes

1. Respectez le refus : n’insistez pas au-delà d’une proposition, ne forcez jamais un geste.
2. Demandez simplement la raison, proposez un autre moment de l’intervention ou une autre façon de faire.
3. Faites les autres tâches prévues que le bénéficiaire accepte.
4. Notez le refus au cahier de liaison (P-13) : tâche refusée, heure, raison donnée, avec les mots du bénéficiaire.
5. Prévenez la responsable de secteur le jour même. Au deuxième refus de la même tâche dans la semaine, elle prend contact avec le référent familial et les partenaires du plan d’aide.
6. Si le refus met le bénéficiaire en danger immédiat (refus de s’alimenter depuis plusieurs jours, état inquiétant), appelez la responsable de secteur ou l’astreinte sans attendre ; en cas de détresse, le 15.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99
Documents liés	Plan d’aide du bénéficiaire ; cahier de liaison (P-13).
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-08 Maltraitance suspectée

Urgence

Danger immédiat pour le bénéficiaire : appelez le 17 ou le 112, puis l'astreinte.

Objet	Transmettre une inquiétude sur une maltraitance possible : physique, psychologique, financière, négligence, par un proche, un tiers ou un professionnel.
Qui	Toute salariée qui constate ou reçoit une confidence ; la responsable de secteur ; la direction.
Quand	Dès qu'un fait, une parole ou une situation fait craindre une maltraitance.

Étapes

1. Hors danger immédiat, informez la responsable de secteur le jour même, de vive voix ou par téléphone.
2. Remplissez ensuite la fiche d'événement (P-06) en cochant « confidentiel » : les faits vus ou entendus, la date, les mots exacts du bénéficiaire entre guillemets.
3. N'enquêtez pas : ne questionnez pas l'entourage, ne confrontez pas la personne soupçonnée, ne promettez pas au bénéficiaire de garder le secret.
4. N'en parlez ni aux collègues, ni à la famille, ni sur une messagerie.
5. La direction décide des suites, y compris d'un signalement aux autorités compétentes. Elle peut vous recontacter pour préciser les faits.
6. Pour être écoutée et conseillée, toute salariée peut aussi appeler le 3977, numéro national contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.

Les obligations de signalement et la protection des salariées qui signalent sont expliquées par la direction : ce livret n'en traite pas.

Contacts	Danger immédiat : 17 ou 112 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Direction : 05 36 49 20 40 · Écoute : 3977
Documents liés	Fiche d'événement confidentielle (P-06) ; charte de bientraitance de l'association.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-09 Clés et boîtes à clés

Objet	Garder, employer et restituer les clés confiées par les bénéficiaires, et protéger les codes des boîtes à clés.
Qui	Les intervenantes ; la responsable de secteur ; l'accueil, qui tient le registre des clés.
Quand	À la remise d'une clé, à chaque intervention, en cas de perte et à la fin de la prise en charge.

Étapes

1. Une clé n'est confiée qu'après signature de la convention de remise de clés par le bénéficiaire ou son représentant et par la responsable de secteur. L'accueil l'inscrit au registre.
2. Chaque clé porte une étiquette avec un numéro, jamais un nom ni une adresse.
3. Le code d'une boîte à clés ne figure que sur la fiche de mission. Il ne s'écrit nulle part ailleurs, ni au cahier de liaison, et ne se donne à personne.
4. Après usage, remettez la clé dans la boîte et brouillez le code. Vérifiez que la porte du domicile est fermée en partant.
5. Clé perdue ou boîte à clés forcée : prévenez immédiatement la responsable de secteur ou l'astreinte. L'association prévient le bénéficiaire et organise le changement de serrure ou de code. Aucune copie de clé n'est faite par une intervenante.
6. Fin de prise en charge : la clé est rendue au bénéficiaire contre signature, ou à l'accueil.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99 · Accueil : 05 36 49 20 10
Documents liés	Convention de remise de clés ; registre des clés ; fiche de mission.
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-10 Accident de trajet ou de travail

Urgence

Blessure sérieuse : appelez le 15 ou le 112. Piqûre ou coupure avec un objet souillé de sang : appelez le 15 sans attendre, il indique la conduite à tenir.

Objet	Déclarer un accident survenu à une intervenante pendant son travail ou sur un trajet professionnel.
Qui	L'intervenante accidentée ; la responsable de secteur ou l'astreinte ; le service paie.
Quand	Chute, coupure, brûlure, douleur après un effort, morsure, accident de la route entre deux domiciles ou entre le domicile et le travail.

Étapes

1. Mettez-vous en sécurité. Faites-vous soigner, puis prévenez la responsable de secteur ou l'astreinte dans la journée, **au plus tard dans les 24 heures**.
2. Décrivez les circonstances : date, heure, lieu, ce que vous faisiez, témoins éventuels. Pour un accident de trajet, l'itinéraire suivi.
3. Consultez un médecin, qui établit le certificat médical initial. Transmettez-le au service paie par l'application ou à l'accueil.
4. L'association fait la déclaration auprès de la caisse d'assurance maladie et vous remet la feuille d'accident à présenter aux professionnels de santé.
5. Accident de la route : remplissez un constat amiable, prévenez votre assureur et transmettez une copie du constat au service paie.
6. Remplissez aussi la fiche d'événement (P-06) : elle sert à éviter que l'accident se reproduise.

Contacts	Urgences : 15 ou 112 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Astreinte : 05 36 49 20 99 · Service paie et ressources humaines : 05 36 49 20 50
Documents liés	Formulaire interne de déclaration d'accident (service paie) ; fiche d'événement (P-06).
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-11 Frais kilométriques

Objet	Déclarer et faire rembourser les kilomètres parcourus avec son véhicule personnel entre deux interventions.
Qui	Les intervenantes qui utilisent leur véhicule ; la responsable de secteur ; le service paie.
Quand	Chaque semaine pour la vérification, chaque mois pour la validation.

Étapes

1. Les kilomètres entre deux interventions consécutives d'une même journée sont calculés par l'application de planning, par l'itinéraire le plus court entre les deux adresses.
2. Vérifiez chaque semaine vos kilomètres dans l'application, rubrique « Mes trajets ».
3. Un trajet plus long que le calcul (route barrée, déviation, intervention ajoutée) se corrige dans la même rubrique, avec le motif, **avant le 5 du mois suivant**. La responsable de secteur valide la correction.
4. Le remboursement se fait sur la paie du mois suivant, selon le barème interne en vigueur.
5. Gardez dans le véhicule l'attestation d'assurance couvrant les trajets professionnels ; remettez-en une copie à l'accueil chaque année.

Barème interne 2026 : 0,40 € par kilomètre. Taux fixé par le conseil d'administration de l'association, révisé chaque mois de janvier, à vérifier au regard de l'accord applicable. Les trajets entre le domicile de l'intervenante et la première ou la dernière intervention de la journée relèvent de l'accord en vigueur : posez vos questions au service paie.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission) · Service paie et ressources humaines : 05 36 49 20 50
Documents liés	Rubrique « Mes trajets » de l'application ; note du barème interne 2026.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-12 Produits ménagers et sécurité

Objet	Employer les produits et le matériel du domicile sans risque pour l'intervenante et pour le bénéficiaire.
Qui	Les intervenantes ; la responsable de secteur pour le matériel à remplacer.
Quand	À chaque intervention d'entretien du logement ou du linge.

Étapes

1. Portez les gants fournis par l'association. Aérez la pièce pendant le nettoyage.
2. Employez les produits dans leur emballage d'origine, selon l'étiquette. Ne transvasez jamais un produit dans une bouteille alimentaire.
3. Ne mélangez jamais deux produits, en particulier l'eau de Javel avec un détartrant, un acide ou un produit ammoniaqué.
4. Matériel abîmé (câble dénudé, escabeau instable, aspirateur qui chauffe) : ne l'utilisez pas, notez-le au cahier de liaison et prévenez la responsable de secteur.
5. Pas de travail en hauteur au-delà d'un escabeau de trois marches, ni de lavage de vitres en se penchant à l'extérieur.
6. Produit avalé, projeté dans les yeux ou malaise après inhalation, pour vous ou pour le bénéficiaire : appelez le 15, avec l'emballage du produit en main.

Contacts	Urgences : 15 ou 112 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission)
Documents liés	Liste des produits conseillés remise aux bénéficiaires ; dotation de gants et de blouses (accueil).
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-13 Cahier de liaison

Objet	Transmettre les informations utiles entre intervenantes, famille et autres professionnels qui passent au domicile.
Qui	Les intervenantes ; les proches et les autres professionnels qui le lisent.
Quand	À chaque intervention, en fin de passage.

Étapes

1. Le cahier reste au domicile, à l'endroit convenu avec le bénéficiaire. Il ne sort jamais du logement.
2. À chaque passage, écrivez la date, l'heure d'arrivée et de départ, votre prénom, les tâches faites et les courses rapportées.
3. Notez les faits utiles à la personne suivante : repas peu mangé, refus d'une tâche (P-07), produit à racheter, rendez-vous annoncé.
4. N'écrivez ni diagnostic, ni jugement sur le bénéficiaire ou sa famille, ni information sur un autre bénéficiaire, ni code de boîte à clés.
5. Le cahier n'est pas un moyen d'alerte : une information inquiétante se dit aussi le jour même à la responsable de secteur.
6. Lisez les messages laissés par la famille ou l'infirmière en début d'intervention.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission)
Documents liés	Cahier de liaison au modèle de l'association, remplacé par l'accueil quand il est plein.
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-14 Confidentialité et RGPD

Objet	Protéger les informations personnelles des bénéficiaires et des salariés.
Qui	Toutes les salariées ; la responsable qualité, référente pour la protection des données.
Quand	En permanence, pendant et après le contrat de travail.

Étapes

1. Ce que vous voyez et entendez au domicile reste confidentiel. Seules les personnes de l'équipe qui en ont besoin pour le travail en sont informées.
2. Les informations sur un bénéficiaire passent par l'application et le téléphone professionnel. Aucune messagerie personnelle, aucun groupe entre collègues.
3. Aucune photo, aucune publication sur un réseau social qui concerne un bénéficiaire, son domicile ou une intervention.
4. Ne copiez jamais dans un outil d'intelligence artificielle un nom, une adresse, une information de santé ou un numéro de dossier d'un bénéficiaire ou d'un collègue.
5. Les documents papier (planning imprimé, fiche de mission) ne restent pas visibles dans le véhicule et sont rendus à l'accueil pour destruction.
6. Un bénéficiaire ou un proche demande à voir ou à corriger ses données : transmettez la demande à la responsable qualité.
7. Erreur d'envoi, téléphone perdu, document égaré : prévenez la responsable qualité le jour même. L'association a des délais à respecter pour les suites à donner.

Contacts	Responsable qualité : 05 36 49 20 30 · Accueil : 05 36 49 20 10
Documents liés	Charte de confidentialité signée à l'embauche ; registre des traitements tenu par la responsable qualité.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

P-15 Courses et argent du bénéficiaire

Objet	Faire les courses du bénéficiaire et manipuler son argent sans contestation possible.
Qui	Les intervenantes chargées des courses ; la responsable de secteur.
Quand	À chaque course ou paiement fait pour le bénéficiaire.

Étapes

1. Faites les courses d'après la liste établie avec le bénéficiaire, dans les commerces prévus par le plan d'aide.
2. Comptez l'argent remis devant le bénéficiaire et notez le montant au carnet de dépenses.
3. Au retour, collez le ticket au carnet, notez la dépense et la monnaie rendue, comptez la monnaie devant le bénéficiaire et faites signer le carnet quand c'est possible.
4. Ne demandez jamais le code d'une carte bancaire et ne gardez aucun moyen de paiement du bénéficiaire.
5. Refusez poliment tout cadeau, pourboire, prêt ou don, même modeste. Si le bénéficiaire insiste, prévenez la responsable de secteur.
6. Aucun achat pour vous-même pendant la course du bénéficiaire.

Contacts	Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission)
Documents liés	Carnet de dépenses au domicile ; plan d'aide.
Mise à jour	3 novembre 2025, version 4 du livret

P-16 Situation dangereuse au domicile

Urgence

Odeur de gaz : n'allumez rien, n'éteignez rien, ne touchez à aucun interrupteur, sortez en aidant le bénéficiaire si vous le pouvez, puis appelez le 112 ou le 18 depuis l'extérieur. Fumée ou feu : sortez et appelez le 18 ou le 112.

Objet	Se protéger et protéger le bénéficiaire face à un danger au domicile : gaz, feu, électricité, agressivité, animal.
Qui	L'intervenante ; l'astreinte ou la responsable de secteur ; les secours.
Quand	Dès qu'une situation fait courir un risque à l'intervenante ou au bénéficiaire.

Étapes

1. Propos menaçants ou geste agressif d'un bénéficiaire ou d'un proche : quittez le domicile, mettez-vous en sécurité, puis appelez l'astreinte ou la responsable de secteur. En cas de danger, appelez le 17.
2. Animal agressif : demandez qu'il soit enfermé avant d'entrer. Si c'est refusé, n'entrez pas et appelez la responsable de secteur.
3. Installation électrique dangereuse (prise arrachée, fil dénudé, odeur de brûlé) : n'y touchez pas, notez-le au cahier de liaison et prévenez la responsable de secteur.
4. Logement devenu dangereux pour travailler (nuisibles, encombrement, absence de chauffage en hiver) : prévenez la responsable de secteur, qui organise une visite.
5. Dans tous les cas, remplissez la fiche d'événement (P-06) le jour même.

Contacts	Urgences : 18, 17 ou 112 · Astreinte : 05 36 49 20 99 · Responsable de secteur : ligne du secteur (fiche de mission)
Documents liés	Fiche d'événement (P-06) ; évaluation des risques du domicile, faite à l'ouverture du dossier.
Mise à jour	12 janvier 2026, version 4 du livret

Fin de l'extrait. Le livret complet (40 pages) contient aussi les procédures P-17 à P-31, réservées à l'encadrement et aux services administratifs.