

# LIVRET D'ACCUEIL

« ASSISTANCE AUX PERSONNES AGEES ,  
AUX PERSONNES HANDICAPEES,  
FAVORISANT LEUR MAINTIEN A DOMICILE »

**<http://www.aide-a-venir.com>**

# MOT D'ACCUEIL

Vous êtes en possession du livret d'accueil vous présentant les services de notre société. Dans ce guide vous trouverez, les réponses aux principales questions que vous vous posez concernant les modalités d'utilisation de nos prestations. Nous avons souhaité rendre ce document le plus clair possible, vous pourrez cependant le compléter utilement par vos questions.

Notre objectif prioritaire est de permettre à vous ou vos proches de conserver ou de retrouver une indépendance et une autonomie indispensable à votre vie quotidienne. Nos intervenants sont disponibles et à votre écoute pour vous aider dans vos gestes de la vie courante.

L'équipe de AIDE@VENIR mettra ses connaissances et son expérience au service de la résolution de vos difficultés afin d'être proche de vos besoins et de votre demande d'accompagnement.

Nous espérons que ce livret d'accueil saura satisfaire votre curiosité et vous donnera envie de faire appel à nos services

Jean-Paul DI CRISTO et Arnaud SERRIERE

*Equipe dirigeante de la société AIDE@VENIR*

# SOMMAIRE

- I. Présentation générale
- II. Charte de qualité
- III. Nos services proposés
- IV. Le personnel
- V. Formalités de souscription à nos services
- VI. Informations en matière fiscale

Annexe n°1 : La charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Annexe n°2 : Le règlement de fonctionnement

## PRESENTATION GENERALE

Nos locaux sont Situés au cœur de la ville de Langon, au 8 rue des Docteurs Théry et sont accessibles à tout public.

N'hésitez pas à venir nous rencontrer afin que nous puissions vous présenter l'ensemble de nos services et répondre à l'ensemble de vos questions.

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00.

Notre standard téléphonique est ouvert 7j/7 et 24H24 pour les situations d'urgence.

Nous intervenons dans les communautés de communes suivantes :

- La communauté de communes du Pays de Langon
- La communauté de communes de Podensac
- La communauté de communes du Réolais
- La communauté de communes du Bazadais
- La communauté de communes des Coteaux Macariens
- La communauté de communes des Coteaux de Garonne
- La communauté de communes du Canton d'Auros
- La communauté de commune du Canton de Villandrault

À votre demande, nous pouvons nous déplacer à votre domicile afin de vous présenter nos services et effectuer un devis gratuit.

Toutes nos prestations sont réalisées selon la charte de qualité suivante, approuvée et appliquée par l'ensemble de notre personnel.

# CHARTRE DE QUALITE

La présente Charte Qualité traduit l'éthique professionnelle de AIDE@VENIR et garantit à ses clients un service de qualité. Ces règles, valeurs et principes sont partagés par l'ensemble de nos salariés qui concourent tous à un seul objectif : la satisfaction client.

## **1 - Compétence et Conseil**

Nous mettons à votre disposition du personnel de confiance, rigoureusement sélectionné pour son expérience du métier et ses qualités personnelles et relationnelles.

## **2 – Personnalisation et Ecoute**

Nous nous engageons à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à vos besoins.

## **3– Confidentialité et Sécurité**

Nous prenons l'engagement d'agir avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre intimité.

## **4 – Disponibilité et Réactivité**

Nos chargés de clientèle répondent à toutes vos questions du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. Si toutefois nous ne pouvons y répondre immédiatement, nous nous engageons à vous apporter une réponse en moins de 48 heures.

## **5 – Transparence**

Nos tarifs sont « tout compris », sans abonnement ni frais administratifs.

## **6 – Liberté**

Vous n'avez pas d'engagement de durée, seulement l'obligation de nous prévenir au minimum un mois à l'avance de l'arrêt de vos prestations choisies.

## **7 – Garantie**

Nous nous engageons à tout mettre en oeuvre pour vous satisfaire. Néanmoins, si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la prestation, nous nous engageons à la refaire dans les 48 heures.

## NOS SERVICES PROPOSES

Pour faciliter vos démarches de la vie quotidienne et favoriser votre maintien à domicile, nous réalisons les services suivants :

### 1) L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Aide à la mobilisation et aux déplacements
- Aide à la toilette
- Aide à l'habillage
- Aide à l'alimentation
- Soutien des activités intellectuelles
- Transport
- Garde de Nuit



### 2) L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale à domicile ou à partir du domicile

- Accompagnement dans les activités domestiques
- Accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale (médecin, rendez vous divers...)
- Assistance administrative
- Accompagnement pour les courses, linges
- Assistance en informatique
- Promenade de vos animaux



Nous sommes à votre écoute pour étudier vos besoins et ainsi répondre au plus vite à votre demande d'accompagnement.

## LE PERSONNEL

Notre personnel est recruté, formé et diplômé en fonction de la charte de qualité établie et présentée précédemment.

Nous recrutons du personnel d'expérience, possédant un réel sens des responsabilités et des qualités humaines avérées pour ses diverses activités. Nos intervenants disposent obligatoirement d'un diplôme attestant de leur compétence dans le secteur concerné (BEP carrière sociale et sanitaire...)

Nous demandons automatiquement le casier judiciaire de nos intervenants et vérifions leurs références.

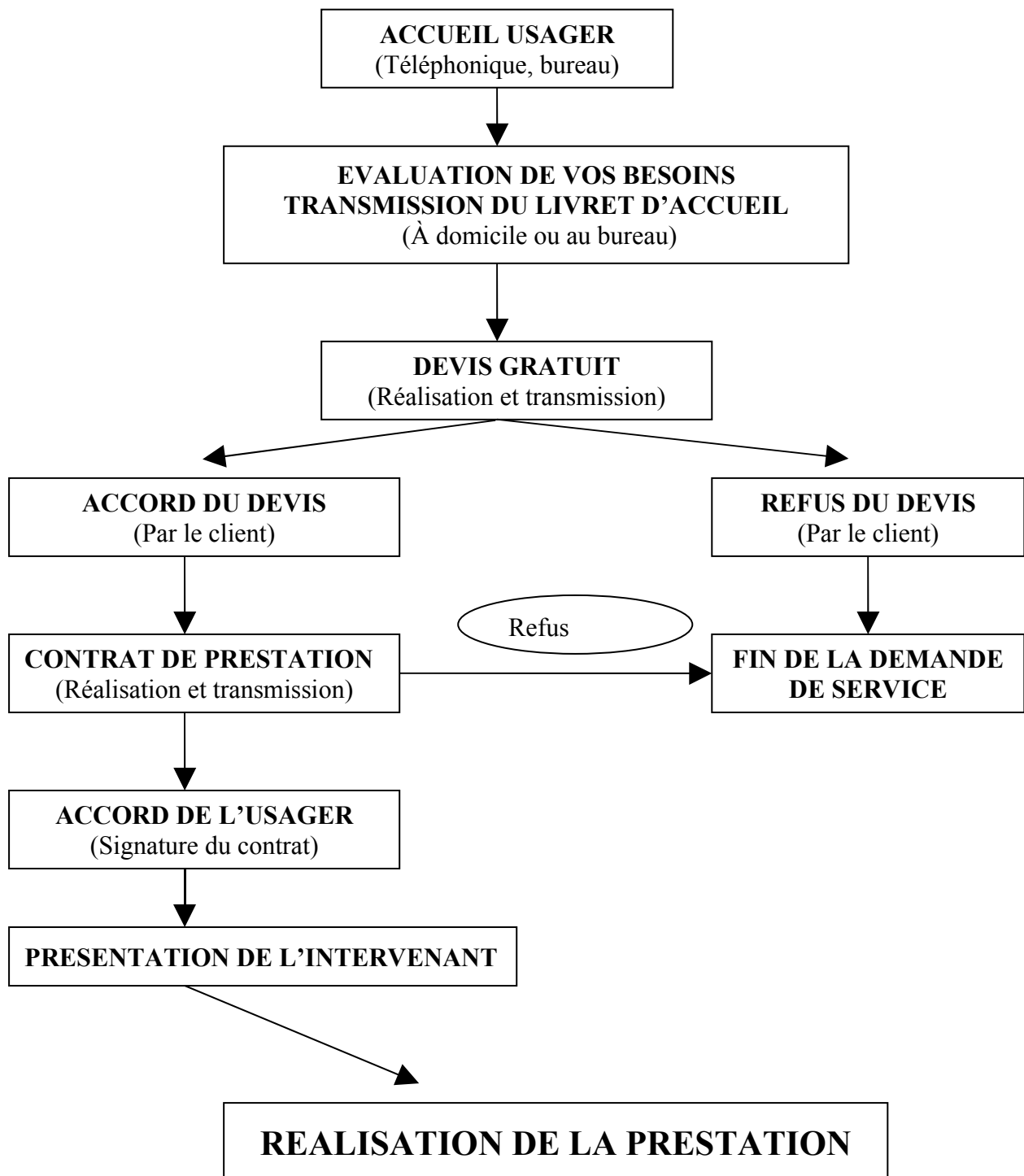
Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant y compris pendant les congés annuels.

Vous êtes informés de l'identité des intervenants et de leur qualification. Vous pourrez identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance.

Nos intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

# FORMALITES DE SOUSCRIPTION A NOS SERVICES

Pour souscrire à nos services, vous pouvez consulter l'organigramme présenté ci-dessous qui reprend les étapes nécessaires à la réalisation de nos prestations :



## INFORMATIONS EN MATIERE FISCALE

Vous pouvez bénéficier de nombreux avantages comme indiqué ci-dessous :

### - Réduction d'impôt de 50%

Tout particulier ayant recours à des services à la personne à son domicile, bénéficie d'une (par exemple : employé de maison, garde d'enfant) réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes engagées. Dans certains cas limitativement énumérés, et à compter de l'imposition des revenus de 2007, cet avantage fiscal pourra prendre la forme d'un crédit d'impôt.

Le montant de la réduction ou du crédit d'impôt ne peut pas excéder 6 000 € sauf exceptions.

- Le montant total des prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" est plafonné à 500 euros par an et par foyer fiscal. La durée d'une intervention de petit bricolage dite "hommes toutes mains" ne doit pas excéder deux heures ;

- Pour les prestations d'assistance informatique et Internet à domicile, le montant ouvrant droit à l'avantage fiscal est plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal ;

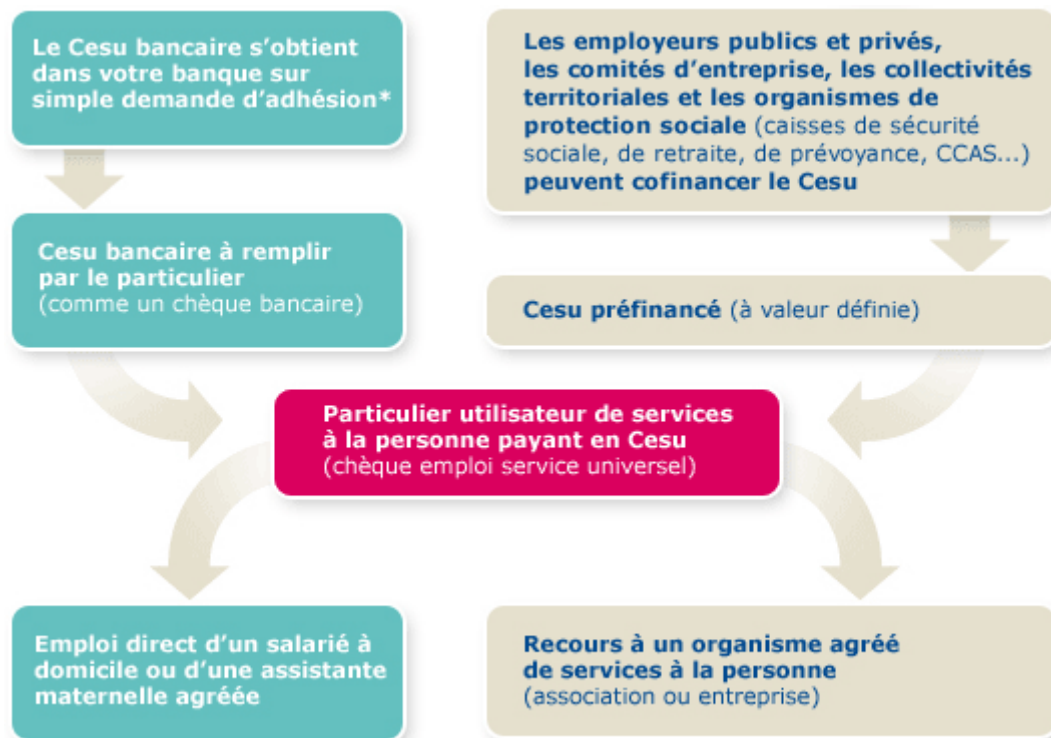
- Pour les interventions de petits travaux de jardinage des particuliers, le montant ouvrant droit à l'avantage fiscal est plafonné à 3 000 € par an et par foyer.

Pour les personnes invalides obligées de faire appel à l'assistance d'une tierce personne et les contribuables ayant à charge une personne invalide de 3e catégorie ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, le plafond des dépenses déductibles est fixé à 20 000 € (soit une réduction ou un crédit d'impôt maximal de 10 000 €) Sur l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (ex. allocation d'éducation spéciale), voir le site des [caisses d'allocations familiales](#)

Pour bénéficier de l'avantage fiscal (réduction d'impôt ou crédit d'impôt), il suffit d'inscrire dans la déclaration de revenus les sommes dépensées (salaires + charges et/ou montant facturé par l'association, l'entreprise ou l'organisme) et de joindre l'attestation annuelle transmise par l'URSSAF et/ou la facture de l'association, organisme ou entreprise

## - Utilisation des Chèques Emploi Service universel (C.E.SU.)

Voir schéma ci-dessous :



## - Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie concerne toutes les personnes âgées de plus de 60 ans subissant une perte d'autonomie et les conduisant ainsi à ne plus pouvoir effectuer seules les gestes élémentaires de la vie quotidienne.

L'APA (créée par la loi du 20 Juillet 2001) est destinée à prendre en charge les aides, de toute nature, nécessaires pour accomplir les actes de la vie quotidienne (ménage, portage de repas, toilette, aménagement de l'habitat...) Cette aide peut être versée pour financer soit un plan d'aide à domicile, soit un accueil en établissement.

Cette aide se substitue à la Prestation Spécifique Dépendance (PSD). Elle est versée par le conseil général du département de résidence de la personne âgée. Une participation, variable selon les revenus, peut rester à la charge de la personne âgée.

L'APA est déterminée sur la base d'un barème national unique.

Son montant dépend du degré de dépendance.

La perte d'autonomie est mesurée par une grille d'évaluation qui comporte 6 groupes, des personnes les plus dépendantes physiquement et psychologiquement (GIR 1) aux personnes valides (GIR 6). Seules les personnes souffrant d'une perte d'autonomie classées dans les catégories G.I.R. 1 à G.I.R 4 peuvent bénéficier de l' A.P.A. Celle-ci n'est pas cumulable avec certaines prestations ayant un objet similaire (allocation compensatrice pour tierce personne, aide ménagère à domicile, ...).

Varie selon le choix et les besoins de la personne :

La personne âgée peut en effet choisir de rester à domicile ou de résider en établissement (selon son état).

Varie en fonction des ressources :

Pour son calcul, sont pris en compte : les revenus annuels déclarés (pensions, retraites, revenus fonciers, etc) et les revenus soumis au prélèvement libératoire (intérêts d'un compte sur livret, etc). Si le bénéficiaire vit en couple, les ressources du conjoint (mariage et PACS) ou du concubin sont également pris en compte.

En revanche, certains revenus ne sont pas pris en compte (retraite du combattant, pensions alimentaires ...). L'APA est versée mensuellement, sauf si le besoin d'aide nécessite un effort particulier sur une période donnée.

A SAVOIR : en cas d'hospitalisation, l'APA est maintenue pendant les 30 premiers jours, au-delà, elle est suspendue.

Rappelons donc que lorsque la personne vit à son domicile, l'APA varie selon sa situation familiale, ses revenus et le niveau du besoin d'aide. Selon la catégorie dont relève la personne, les montants maximum des plans d'aide sont fixés à :

GIR 1 = 1.090€ / Mois

GIR 2 = 935€ / Mois

GIR 3 = 701€ / Mois

GIR 4 = 467€ / Mois

Le plan d'aide est déterminé par une équipe médico-sociale départementale. Cette équipe dresse la liste de l'ensemble des aides nécessaires au maintien à domicile de la personne. Le montant de l'allocation versée sera alors calculé en fonction du coût du plan. Le bénéficiaire peut faire appel à des services spécialisés d'aide à domicile, agréés ou non, ou peut directement employer un ou

plusieurs salariés, dont un membre de la famille âgé de moins de 60 ans (à l'exception du conjoint).

La part restant à la charge de la personne âgée :

En fonction des ressources du bénéficiaire, le montant de l'APA peut être diminué d'une participation restant à sa charge. Si les revenus mensuels du bénéficiaire sont inférieurs à 964,60 €, aucune participation n'est demandée. En revanche, une participation progressive, jusqu'à 80% du montant du plan d'aide, sera exigée si le revenu mensuel du bénéficiaire est compris entre 934,60 € et 3.115,50€. Enfin, si le revenu est supérieur à 3.115,50 €, le bénéficiaire doit participer à hauteur de 80% du plan d'aide.

**Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions étudier les avantages fiscaux dont vous pourriez disposer.**

<p><b>LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</b></p>
--

**Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

**Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**Article 3 : Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

**Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

### **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.  
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement vise à définir les droits de la personne accueillie, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de fonctionnement de la société AIDE@VENIR de Langon.

### **Art. 1<sup>er</sup>. – Domaine d’application**

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la société AIDE@VENIR en application de l’article L. 311-6 du code de l’action sociale et des familles.

La révision du présent règlement est prévue au minimum tous les cinq ans.

### **Art. 2. Diffusion**

Le règlement de fonctionnement est :

- **pour la personne accueillie** : annexé au livret d’accueil
- **pour le personnel de l’établissement** : présenté sur le tableau d’affichage de l’établissement

### **Art. 3 – Droits et obligations**

L’exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne faisant appel à notre société de services en application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés et garantis :

1° Le respect de la dignité et de l’intimité de la personne accueillie, ainsi que de la vie privée de sa famille ;

2° La confidentialité des informations concernant la personne accueillie ainsi que celle relative aux représentants légaux et à la famille ;

3° La protection, la sécurité et une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles, ainsi que les voies de recours à la disposition des personnes accueillies ;

4° L’accès à toute information ou document relatif à l’accompagnement dans le respect de la réglementation en vigueur ;

5° Un accompagnement individualisé et adapté aux besoins de la personne accueillie ainsi qu’à son âge, favorisant son développement et son intégration ;

6° Le consentement éclairé de la personne lorsqu’elle est apte à exprimer clairement son choix et à participer à la décision. A défaut le consentement de la famille sera recherché.

7° La participation directe de la personne accueillie à la conception et à la mise en œuvre du projet d’accueil et d’accompagnement qui la concerne.

Afin de garantir l’exercice effectif des droits mentionnés ci-dessus et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil au service, il est remis à la

personne ou à sa famille un livret d'accueil auquel est annexée une charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Un document individuel de prise en charge est élaboré sur la base du consentement de la personne accueillie ou de sa famille. Ce contrat définit les objectifs et la nature du soutien ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes, ainsi que les coûts.

#### **Art. 4. –Usage des locaux et matériel**

Nos locaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, nous accueillons les usagers durant cette période d'ouverture pour tout renseignements sur nos prestations.

Le personnel est responsable de la conservation en bon état de fonctionnement du matériel qui lui est confié. Il lui est interdit d'utiliser ce matériel à d'autres fins que l'exécution des tâches pour lesquelles il est prévu. Toute défaillance, usure, dysfonctionnement du matériel doit être signalé sans délai au chef de service.

#### **Art. 5 – Modalités d'organisation des transports**

Le transport des personnes a lieu majoritairement avec les véhicules de la société et sous la responsabilité de l'intervenant en charge de la mission.

L'usage des véhicules personnels des employés peut avoir lieu sous réserve de l'accord des familles, en attestant sur l'honneur que l'employé a souscrit une assurance professionnelle dans le cadre son activité.

Le transport d'usagers dans le cadre de nos activités nécessite obligatoirement un surcoût kilométrique de la prestation, soit 0,33 € ttc du km, comme indiqué dans le contrat de services et dans notre grille tarifaire.

#### **Art.6. – Mesures exceptionnelles : prises par notre société**

##### De maltraitance, de violence :

Toute suspicion d'actes de maltraitance observés doit être signalée, par écrit ou par oral, au gérant de la société AIDE@VENIR qui prendra les mesures nécessaires en s'adressant aux autorités compétentes.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Inversement, des mesures de protection sont prévues pour toute personne dénonçant de tels actes, ainsi que le prévoit expressément les textes du Code de l'Action Sociale et des Familles (Art. L 313-24 cités dans la charte des Droits et Libertés de la personne accueillie)

##### D'urgence :

A la signature du contrat de services, il est établi une procédure à suivre en cas d'urgence : lieu d'hospitalisation, personne à prévenir et coordonnées du médecin traitant y sont notamment mentionnés.

Il appartient à l'usager ou à sa famille de faire connaître à la société sans délai les modifications qui pourraient survenir à ce propos.

## Les mesures exceptionnelles prises par notre société pour son personnel confronté à des situations d'urgence :

Si une prévention complète des situations d'urgence n'est pas possible, il n'en demeure pas moins que les efforts continus à l'anticipation augmentent les chances d'en éviter les conséquences. C'est à cet effet que répondent les dispositions du présent règlement de fonctionnement.

Au regard des causes possibles relatives aux situations d'urgence, il pourra être mis en place à titre individuel ou collectif des actions de formation relatives à la réduction des risques, au développement de notre capacité d'intervention.

### **Art.7. – Sécurité des biens et des personnes**

Le personnel a accès aux locaux de la société AIDE@VENIR dans le cadre de leur contrat de travail.

Les usagers ont accès à ces mêmes locaux pour prendre des renseignements, obtenir un devis, signer un contrat de prestation de services, signaler une éventuelle réclamation, régler en main propre les prestations effectuées.

Une obligation de vigilance de tous les professionnels pour la sécurité et des biens est demandée.

La prévention des accidents est l'affaire de tous. La sécurité ne se délègue pas. La hiérarchie a une responsabilité majeure pour promouvoir ces règles, les faire respecter et réagir en cas de déviation. Lors de son embauche, tout salarié reçoit une information sur la sécurité, les risques et les règles à respecter.

Avec le concours de la Médecine du Travail, la société s'attache à repérer les facteurs qui conduiraient à une dégradation de la santé mentale du fait du travail : facteurs organisationnels et environnementaux générateurs d'inconfort psychologique, de stress.

Les renseignements médicaux communiqués par l'intéressé ou par son médecin relèvent du secret médical.

**« Le personnel intervenant, les usagers et leurs familles sont mutuellement tenus au respect de l'intégrité physique et morale de chacun »**