

# Charte des relayeurs

## Les bonnes pratiques professionnelles



Service de répit à domicile

### **Art. 1 – Les relayeurs sont tenus au secret professionnel et s'engagent à respecter les règles déontologiques suivantes :**

- Faire preuve d'une discrétion professionnelle absolue sur les conditions matérielles, financières, morales ou physiques de la personne (confidentialité, intimité)
- Agir avec tact et courtoisie
- Respecter les habitudes de vie des personnes ainsi que leurs idées (politiques, confessionnelles, etc.)
- Avoir un langage correct (pas de tutoiement, ni de familiarité)
- Porter une tenue vestimentaire adaptée (dans le cadre d'une garde de nuit, le relayeur doit amener ses affaires de toilette personnelles)
- Observer une neutralité religieuse et politique

### **Art. 2 – Les relayeurs doivent veiller à :**

- Avoir les numéros de téléphone utiles (transmis systématiquement par le service) en cas de nécessité (médecin, infirmière, aide-soignante, famille, etc.)
- Laisser dans un état correct la pièce qui lui a été attribuée (lit fait, etc.)
- Être ponctuel : en cas d'empêchement majeur ou de changement d'horaire, le relayeur s'engage à prévenir immédiatement son employeur et le service mandataire Bulle d'air
- Alerter systématiquement le service lorsqu'un événement survient sur le lieu de travail (changement d'horaires, chute, conflit, etc.)

### **Art. 3 – Il est interdit :**

- D'accepter, sous forme de cadeau ou de dépôt, de l'argent, des valeurs ou des objets, ou toute autre forme de délégation de pouvoir
- D'introduire chez l'employeur des personnes étrangères (famille, entourage, etc.)
- De conserver les clés au-delà du temps nécessaire et de les confier à qui que ce soit
- De fumer au domicile de la personne aidée
- De se faire remplacer de sa propre initiative sans prévenir l'association
- De prendre une procuration sur le compte de la personne aidée, ou de lui emprunter de l'argent
- D'utiliser l'ordinateur ou le téléphone des personnes aidées sans en avoir été autorisé au préalable

### **Art. 4 – Les relayeurs auront le souci :**

- D'informer le responsable de secteur de toute demande de service supplémentaire ou différent de la part des employeurs
- De mettre leur téléphone portable en silencieux et de ne l'utiliser qu'en cas de nécessité
- De signaler tout cas de maltraitance à l'association

### **Art. 5 – Tous les renseignements et informations reçus dans le cadre du service Bulle d'air sont confidentiels et ne devront en aucun cas être divulgués ni employés à titre personnel.**