

## CHARTRE DEONTOLOGIQUE

La charte déontologique a pour objectif de présenter les rôles et engagements réciproques du client, de l'association et de l'intervenant.

La charte déontologique respecte tous les textes de bases applicables aux publics servis (charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et à la convention internationale des droits de l'enfant, charte sociale européenne (article 15), Traité d'Amsterdam, ...

### **Le droit au respect**

- Toute personne a le droit au respect quelque soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale et de son éthique.

### **Les droits et devoirs du client**

- Le client peut à tout moment s'adresser à un interlocuteur privilégié à l'association, son référent
- Le client a le droit de bénéficier d'un accueil courtois et compétent
- Le client a le droit au respect de sa personne et de ses droits fondamentaux
- Le client a le droit au respect de son intimité et de son espace de vie privée, de ses biens, de sa culture et de son choix de vie
- Le client a le droit au respect des règles de discrétion et de confidentialité
- Le client a le droit à une prestation conforme aux engagements de l'association
- Le client a le droit à la mise en place de moyens de remplacements adaptés à la continuité du service
- Le client doit fournir les documents et les réponses nécessaires à l'évaluation de ses besoins, à la définition de ses missions, à la rédaction d'une offre élaborée et à la rédaction du contrat
- Le client s'engage à respecter la feuille de mission présentant l'intervention et à ne pas demander de tâches abusives en dehors du cadre de l'intervention
- Le client doit fournir les moyens de l'exécution du contrat en termes de matériels et ingrédients et doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- Le client s'engage à respecter l'intervenant, sa vie privée ainsi que sa culture

### **Les droits et devoirs de l'intervenant**

- L'intervenant s'engage à respecter le client et ses droits fondamentaux
- Il ou elle doit respecter les biens du client, son espace de vie privée, son intimité, sa culture et son choix de vie
- L'intervenant doit favoriser le maintien de l'autonomie en préservant l'usage des gestes usuels et quotidiens de la personne âgée
- L'intervenant doit avertir l'association et le client en cas de retard, d'absence ou d'imprévu
- L'intervenant prendra en compte les données du jour et les intégrera dans le programme de séance
- L'intervenant doit conclure chaque séance par des formalités administratives nécessaires
- L'intervenant doit faire le point à chaque fin de séance et doit prévoir avec le client le contenu de la séance suivante et les éventuels aménagements, sauf cas exceptionnel (absence du client, état de santé du client...)
- L'intervenant doit référer l'entité afin de faire évoluer l'intervention en fonction de la situation du client, dans le cadre de la mission définie

- L'intervenant doit respecter sa fiche de poste et suivre le cadre de l'intervention défini dans la feuille de mission
- L'intervenant ne doit pas recevoir de prêt ou de rémunération directe du client de quelque nature que ce soit
- L'intervenant doit avoir une tenue correcte
- L'intervenant s'engage à respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- L'intervenant doit être en pleine possession de ses moyens (ne pas être sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool et s'interdire de fumer sur le lieu de travail)
- L'intervenant doit prévenir le client et l'association en cas de dommages occasionnés sur les biens du client
- L'intervenant a le droit à une formation
- L'intervenant a le droit de s'absenter de son lieu de travail, à la demande de l'association dans un cadre prédéfini
- L'intervenant le droit à l'information concernant l'association et ses missions
- L'intervenant à l'obligation d'assurer la liaison à l'aide d'un cahier de liaison
- L'intervenant ne doit pas utiliser le téléphone du client sauf en cas de numéro d'urgence

### **Les droits et devoirs de l'association**

- L'association doit accueillir les clients de façon courtoise
- L'association doit être à l'écoute de ses clients et apporter des réponses adaptées à leur demande
- L'association, au travers d'une personne désignée, est à l'écoute du client. Elle sera son référent, chargée du suivi du dossier et aura pour fonction de protéger le client face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. L'association assure ainsi la transparence de son action.
- L'association doit fournir au client une offre de service élaborée précisant les missions de l'intervenant
- L'association remet un contrat qui sera signé entre les parties
- L'association évalue régulièrement la prestation effectuée et l'ajuste à l'évolution des attentes et des besoins du client
- L'association s'engage à ne jamais proposer d'offre de service abusive et à assurer la continuité du service dans le respect des règles déontologiques
- Tout le personnel de l'association doit avoir une attitude générale de respect indiquant réserve et discrétion pendant et après la prestation de service
- L'association s'engage à fournir une intervention individualisée et adaptée à la demande du client
- L'association s'engage à aider l'intervenant dans sa relation avec le client afin de distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle
- L'association a le droit d'interrompre une intervention si le niveau d'exigence du client est incompatible avec le service proposé.
- L'association s'assure que le client doit fournir les moyens de l'exécution du contrat en terme de matériels et ingrédients et doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- L'association est attentive au problème de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétences pour recevoir ces informations.

Les différentes parties s'engagent à respecter les droits et obligations mentionnés dans la présente.