

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE



1/ RESPECT DE LA PERSONNE

Toute personne doit pouvoir exercer en toute liberté ses droits de citoyenneté.

Les intervenants de PlurElles-Services s'engagent à respecter les clients et les personnes qui ont recours à l'aide proposée et en particulier :

- ✓ Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires
- ✓ Respecter le lieu de vie, le choix de vie et la libre communication
 - Laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement.
 - Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire.
 - Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires
- ✓ Respecter les souvenirs et les liens familiaux et amicaux
- ✓ Respecter le secret professionnel en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission.



2 / INDIVIDUALISATION DES SERVICES ET ÉVALUATIONS DES BESOINS

PlurElles-services s'engage à proposer des services personnalisés conformes aux besoins et aux attentes de ses clients et à traiter tout dysfonctionnement afin d'améliorer continuellement ses services.

Le personnel d'encadrement se doit d'appliquer rigoureusement les règles suivantes :

- ✓ Evaluer les besoins du bénéficiaire
- ✓ Elaborer une proposition avec le client et/ou son représentant
- ✓ Se coordonner avec l'ensemble des intervenants à domicile, vers ou à partir du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, ...)
- ✓ Mesurer la satisfaction client par le traitement des réclamations et mettre en place les actions correctives et préventives.

Tous les intervenants de plurElles-services s'engagent à :

- ✓ Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne
- ✓ Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier
- ✓ Respecter les horaires définis avec le client et informer le référent de tout retard et/ou modification de planning
- ✓ Demeurer, polis et aimables avec le client et/ou la personne aidée en toutes circonstances
- ✓ Respecter l'interdiction de fumer et boire des boissons alcoolisées au domicile du client.
- ✓ Informer le responsable de tout problème survenu lors d'une prestation ou d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée
- ✓ Ne pas outrepasser leurs propres compétences et ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, toilettes, pansements, ...)
- ✓ Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants
- ✓ Adopter une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser

- ✓ Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'entreprise.
- ✓ Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger.

3 / QUALITÉ DES SERVICES ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

PlurElles-Services met au service de ses clients des intervenants qualifiés et formés. Par ailleurs, le responsable s'engage personnellement à observer les règles déontologiques et professionnelles et à les faire respecter par ses intervenants informés en conséquence.

Les intervenants employés par PlurElles-Services présentent les compétences suivantes :

- ✓ Observer et écouter la personne aidée et comprendre les besoins exprimés et y répondre
- ✓ Alerter immédiatement son responsable de manière calme et efficace en cas de problème
- ✓ Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire stipulé dans le plan d'accompagnement et/ou nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et/ou de l'intervenante et de la réalisation de la mission.
- ✓ Réaliser uniquement les travaux ou activités décrites dans leurs fiches de poste et qui ne requièrent pas les compétences d'un professionnel du secteur concerné.



4/ PROTECTION CONTRE L'ABUS DE FAIBLESSE

PlurElles-Services et ses intervenants s'engage à :

- ✓ Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée (Conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse)
- ✓ Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du client
- ✓ Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées avec son accord préalable et écrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne
- ✓ N'utiliser ni le téléphone ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

