

REGLES DE DEONTOLOGIE

L'originalité et la spécificité de notre activité sont le fait qu'elle s'exerce au domicile privé de la personne : le lieu de vie intime de la personne se trouve être l'espace professionnel du salarié intervenant. Il est donc essentiel que les salariés intègrent et appliquent dans toutes leurs interventions les valeurs éthiques de notre profession, afin que le bénéficiaire se sente considéré dans sa dimension d'être, de personne et de citoyen, quels que soient ses handicaps physiques et/ou psychiques, et afin que l'intervention à domicile ne soit pas vécue par lui comme une intrusion, mais comme un accompagnement dont il reste acteur.

Nos règles de déontologie érigent en principes :

- Une attitude générale de respect, impliquant réserve et discrétion pour tout salarié de l'entreprise, et à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant compte tout l'éventail des droits de la personne:

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux.
- Le respect de ses biens.
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité.
- Le respect de sa culture et de son choix de vie.
- Le respect de sa culture et de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé.
- Le respect de la confidentialité des informations reçues.
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

- Une intervention individualisée, selon une approche globale de la personne, et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne. Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire, l'entreprise s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec le bénéficiaire, et à assurer si nécessaire une approche coordonnée avec d'autres structures, d'autres professionnels. L'entreprise assure ainsi la transparence de son action pour le client.

L'entreprise peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, et d'isolement, même si ces personnes ne font pas elles-mêmes la demande directement. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre aux besoins du client.

L'entreprise est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique, psychologiques, ou matérielles. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

L'entreprise utilise la méthodologie professionnelle adaptée à l'usager : faire à la place de la personne quand il ne peut pas faire, l'aider à faire ou faire avec, afin de maintenir, voire améliorer si possible, son niveau d'autonomie.

- Une relation triangulaire, qui protège le client et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre le client, le salarié intervenant (qui réalise la prestation au domicile) et le(la) référent(e) (responsable de secteur). Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

1. Une fonction de protection du bénéficiaire assurée par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes de la part du salarié intervenant.
2. Une fonction de protection de l'intervenant à domicile, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle, et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente excessivement centrée sur la technicité.
3. Le référent veille à la bonne réalisation de la prestation, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.