



## CHARTRE DE DEONTOLOGIE

Cette chartre pour but de formuler clairement les chapitres du code de déontologie appliqué par La Fée du Temps et l'ensemble des ses intervenants(es) auprès des personnes ayant recours à diverses prestations.

### 1 - RESPECT DE LA PERSONNE

Toute personne doit pouvoir exercer en toute liberté ses droits de citoyenneté. En ce sens, les intervenants(es) de La Fée du Temps s'engagent à respecter les clients et les personnes qui ont recours à l'aide proposée et en particulier :

- leur religion et leur culture,
- leur vie privée et leur intimité,
- leur espace vital et leurs biens matériels

### 2 - SERVICES INDIVIDUALISES ET SUIVI DES PRESTATIONS MISES EN PLACE

La Fée du Temps s'engage à personnaliser ses propositions d'aide en fonction des besoins exprimés par le client, afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés, La Fée du Temps effectue un entretien personnalisé à domicile.

La Fée du Temps assure le suivi des prestations mises en place par ses soins afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives. Les réclamations sont traitées avec confidentialité, rapidité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie quotidienne des personnes aidées soit le plus modéré possible.

### 3 - QUALITE DES SERVICES ET COMPETENCE DES INTERVENANTS(ES)

La Fée du Temps met au service de ses clients des intervenants(es) qualifiés(ées) et formés(ées) en continue. Par ailleurs, la direction s'engage personnellement à observer les règles déontologiques et professionnelles et à les faire respecter par son équipe.

Des contrôles qualités sont réalisés aléatoirement afin de garantir un service irréprochable.

### 4 - CONFIDENTIALITE, PONCTUALITE ET AUTRES REGLES DE CONDUITE

La Fée du Temps et l'ensemble de son équipe s'engagent à :

- respecter la confidentialité des documents et informations qu'ils pourraient recueillir auprès des clients,
- observer l'interdiction de fumer et consommer des boissons alcoolisées au domicile des clients,
- soigner leur hygiène et leur tenue vestimentaire,
- respecter les horaires définis avec le client et l'informer de tout retard éventuel,
- demeurer polis et aimables avec le client en toutes circonstances,
- informer le/la référent(e) de tout problème survenu lors d'une prestation,
- ne pas outrepasser leurs propres compétences.

#### 5 - UN REFERENT PAR CLIENT

La Fée du Temps s'engage à mettre une personne intermédiaire à la disposition du client afin que celui-ci puisse bénéficier d'un interlocuteur à qui confier ses questions, ses souhaits, ses remarques, voire son mécontentement sur une prestation ou un intervenant(e).

#### 6 - CONTRAT DE CONFIANCE

La Fée du Temps et l'ensemble de son équipe s'engagent auprès de ses clients à :

- décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit,
- refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal,
- ne pas utiliser un moyen de paiement (carte bancaire ou chèque) du client,
- utiliser les clés du domicile du client confiés avec son accord préalable et décrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions,
- ne donner ces clés à aucune autre personne et assumer la responsabilité du vol ou de la perte éventuels,
- n'utiliser ni le téléphone, ni la ligne Internet du client pour raisons personnelles (sauf télégestion).

Cette charte permet de protéger le client et l'intervenant(e) et ainsi garantir une relation de confiance.

La direction et le/la référent(e) veilleront à la bonne exécution de cette charte de déontologie.