



# CHARTRE DE DEONTOLOGIE

**Douceur de Vivre**

**Autorisé SAP797655503**

La société Douceur de Vivre et l'ensemble de son personnel s'engage à respecter le code déontologique suivant auprès des personnes ayant recours à nos prestations.

**Nous apportons tout le professionnalisme et toute la disponibilité nécessaire pour que nos clients se sentent en confiance, respectés et entourés.**

Nous nous engageons à respecter notre cahier des charges en lien avec notre autorisation N° SAP797655503 et à fournir **des services à la personne et une aide à domicile de qualité en élaborant une démarche qualité toujours plus proche de vous** c'est notre rigueur, notre spécificité et notre principal objectif est votre bien être.

Notre structure répond parfaitement aux exigences des cahiers des charges demandés par les différentes collectivités et organismes publics :

L'autorisation, délivrée pour 15 ans, nous impose d'effectuer des audits internes et externes et c'est pour cette raison que **nous sommes engagés** non seulement dans une **Charte Qualité**, mais aussi dans une **Charte des Droits et Liberté de la Personne Accueillie** et dans une **Charte des Droits et Liberté de la Personne Agée et Dépendante**.

Nous apportons un soin tout particulier dans le suivi et la gestion de chaque prestation, chaque membre de notre équipe œuvrant au mieux pour vous satisfaire.

Notre philosophie d'entreprise repose sur la **disponibilité de nos équipes**, l'**efficacité**, la **fiabilité** et la **visibilité pour les familles** quant aux services à la personne et l'aide à domicile effectués.

## **1. Respect de la personne**

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

Les intervenants de chez Douceur de Vivre 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**

La société Douceur de Vivre 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.



Organisme prestataire autorisé au 01.01.2016 sous N° SAP797655503

Déclaré le 08/11/2013 et agréé le 14/04/2014

10 Rue de Paris 77220 Tournan en Brie

Tél : 01.64.25.37.69 – E-mail : [contact@douceurdevivre77.fr](mailto:contact@douceurdevivre77.fr) - Site Web : [www.douceurdevivre77.fr](http://www.douceurdevivre77.fr)



Créer le 02.09.2014 /  
Mis à jour le 13.01.2020



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 chez Douceur de Vivre 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.

Douceur de Vivre analyse et vous conseille en fonction de votre budget. Vous choisissez en fonction de vos souhaits la formule qui vous correspond le mieux.

### **3. Qualité des services et compétences des intervenants**

Douceur de Vivre procède à un recrutement pointu. Nous sommes attentifs aux compétences techniques et au savoir être de notre personnel. La qualité du service rendu est au cœur de nos préoccupations. Un savoir-faire en recrutement vous assure une intervenante de qualité. Nous assurons une formation continue à l'ensemble du personnel. 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 Douceur de Vivre 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.



Organisme prestataire autorisé au 01.01.2016 sous N° SAP797655503

Déclaré le 08/11/2013 et agréé le 14/04/2014

10 Rue de Paris 77220 Tournan en Brie

Tél : 01.64.25.37.69 – E-mail : [contact@douceurdevivre77.fr](mailto:contact@douceurdevivre77.fr) - Site Web : [www.douceurdevivre77.fr](http://www.douceurdevivre77.fr)



Créer le 02.09.2014 /  
Mis à jour le 13.01.2020



#### **4. Un référent par client**

Douceur de Vivre s'engage à mettre une personne intermédiaire à la disposition du client, afin que celui-ci puisse bénéficier d'un interlocuteur nommé désigné à qui confier ses questions, ses souhaits, ses remarques, voire son mécontentement sur une prestation ou un intervenant.

Cette relation triangulaire assure les fonctions suivantes :

- Protéger les clients d'éventuelles pratiques abusives
- Protéger l'intervenant en l'incitant à maintenir une juste distance avec le client, afin de maintenir un service de qualité par un équilibre constant entre l'aspect technique de sa mission et la partie relationnelle.
- Pour plus de cohérence, seule la personne référente chez Douceur de Vivre gère les relations entre les intervenants externes, les institutions, et les établissements.

#### **5. Protection contre l'abus de faiblesse**

Douceur de Vivre 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.

*Rappel de la définition de la maltraitance retenue sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM) : Violences physiques, violences psychiques ou morales, violences médicales ou médicamenteuses, négligences actives, négligences passives, privation ou violation des droits, violence matérielle et financière.*



Organisme prestataire autorisé au 01.01.2016 sous N° SAP797655503

Déclaré le 08/11/2013 et agréé le 14/04/2014

10 Rue de Paris 77220 Tournan en Brie

Tél : 01.64.25.37.69 – E-mail : [contact@douceurdevivre77.fr](mailto:contact@douceurdevivre77.fr) - Site Web : [www.douceurdevivre77.fr](http://www.douceurdevivre77.fr)



Créer le 02.09.2014 /  
Mis à jour le 13.01.2020