

Charte Déontologique

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes° :

Article 1 : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation du service.

L'Association Aide aux Mères et aux Familles à Domicile (AMFD) s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise :

- ❖ **le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;**
- ❖ **le respect de ses biens ;**
- ❖ **le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;**
- ❖ **le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;**
- ❖ **le respect de la confidentialité des informations reçues relatives à ses clients et à ses salariés;**
- ❖ **le libre accès aux informations contenues dans son dossier.**

L'Association est *attentive* aux problèmes 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 compétence pour recevoir ces informations.

Article 2 : Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (telles que précisées dans le présent document) :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'Association AMFD s'engage à *veiller à une évaluation* des besoins, à *proposer une offre* élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres associations, d'autres professionnels.

Elle *assure la transparence* de son action pour le client. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des clients.

Article 3 : Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre *la personne qui bénéficie du service*, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, *celle qui réalise la prestation* et *une coordinatrice* qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ❖ Une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- ❖ Une fonction de protection de l'intervenant, 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.

La coordinatrice veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

