



CHARTRE DEONTOLOGIQUE

Le Conseil d'Administration, la Direction, l'ensemble du personnel administratif et des intervenants à domicile de notre Association s'engagent à :

❖ **Adopter une attitude générale de respect et d'écoute**

- Etre réservé, honnête, discret et à l'écoute des clients, à tout moment de l'intervention ;
- Respecter les droits, les biens, l'espace privé, l'intimité, l'intégrité, la dignité, la culture et le projet de vie des clients ;
- Assurer la confidentialité des informations reçues ;
- Veiller à la bienveillance et signaler les situations de maltraitance.

❖ **Assurer une intervention individualisée de qualité**

- Fournir un accueil de qualité avec une information complète sur nos activités ;
- Evaluer les besoins, exprimés ou non, des clients en coordination avec les autres professionnels concernés (médecin traitant, assistante sociale, etc...), en veillant à limiter notre offre de services à leurs besoins ;
- Etre professionnel et compétent pour répondre aux besoins évalués et assurer la continuité de nos services ;
- Signaler et suivre systématiquement les changements de situation des clients ;
- Exploiter les remontées d'information, les réclamations et les résultats des enquêtes de satisfaction pour adapter et améliorer nos services.

❖ **Garantir une relation triangulaire protégeant clients - intervenants - Association**

- Protéger les clients et/ou leur entourage contre d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes de l'intervenant à domicile, de leur propre famille et de leur environnement en général ;
- Protéger l'intervenant à domicile contre d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes des clients et/ou de leur entourage (harcèlement moral, physique, etc...) ;
- Trouver avec les clients un juste équilibre entre relations professionnelle et personnelle.

CHARTRE DES DROITS DE L'ENFANT

L'Assemblée Générale des Nations Unies du 20 novembre 1959 proclame la présente déclaration des droits de l'enfant afin qu'il ait une enfance heureuse et bénéficie, dans son intérêt comme dans l'intérêt de la société, des droits et libertés qui y sont énoncés ; elle invite les parents, les hommes et les femmes à titre individuel, ainsi que les organisations bénévoles, les autorités locales et les gouvernements nationaux à reconnaître ces droits et à s'efforcer d'en assurer le respect au moyen de mesures législatives et autres adoptées progressivement en application des principes suivants :

Principe premier :

L'enfant doit jouir de tous ses droits énoncés dans la présente Déclaration. Ces droits doivent être reconnus à tous les enfants sans exception aucune, et sans distinction ou discrimination fondées sur le race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, la fortune, la naissance, ou sur toute autre situation, que celle-ci s'applique à l'enfant lui-même ou à sa famille.

Principe 2 :

L'enfant doit bénéficier d'une protection spéciale et se voir accorder des possibilités et des facilités par l'effet de la loi et par d'autres moyens, afin d'être en mesure de se développer d'une façon saine et normale sur le plan physique, intellectuel, moral, spirituel et social, dans des conditions de liberté et de dignité. Dans l'adoption de lois à cette fin, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération déterminante.

Principe 3 :

L'enfant a droit, dès sa naissance, à un nom et à une nationalité.

Principe 4 :

L'enfant doit bénéficier de la sécurité sociale, il doit pouvoir grandir et se développer d'une façon saine ; à cette fin, une aide et une protection spéciales doivent lui être assurées ainsi qu'à sa mère, notamment des soins prénataux et postnataux adéquats. L'enfant a droit à une alimentation, à un logement, à des loisirs et à des soins médicaux adéquats.

Principe 5 :

L'enfant physiquement, mentalement ou socialement désavantagé doit recevoir le traitement, l'éducation et les soins spéciaux que nécessite son état ou sa situation.

Principe 6 :

L'enfant, pour l'épanouissement harmonieux de sa personnalité, a besoin d'amour et de compréhension. Il doit, autant que possible, grandir sous la sauvegarde et sous la responsabilité de ses parents et, en tout état de cause, dans une atmosphère d'affection et de sécurité morale et matérielle ; l'enfant en bas âge ne doit pas, sauf circonstances exceptionnelles, être séparé de sa mère. La société et les pouvoirs publics ont le devoir de prendre un soin particulier des enfants sans famille ou de ceux qui n'ont pas de moyens d'existence suffisants. Il est souhaitable que soient accordées aux familles nombreuses des allocations de l'Etat ou autres pour l'entretien des enfants.

Principe 7 :

L'enfant a droit à une éducation qui doit être gratuite et obligatoire au moins aux niveaux élémentaires. Il doit bénéficier d'une éducation qui contribue à sa culture générale et lui permette, dans des conditions d'égalité de chances, de développer ses facultés, son jugement personnel et son sens des responsabilités morales et sociales, et de devenir un membre utile de la société.

L'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide de ceux qui ont la responsabilité de son éducation et de son orientation ; cette responsabilité incombe en priorité à ses parents.

L'enfant doit avoir toutes les possibilités de se livrer à des jeux et à des activités récréatives, qui doivent être orientés vers les fins visées par l'éducation ; la société et les pouvoirs publics doivent s'efforcer de favoriser la jouissance de ce droit.

Principe 8 :

L'enfant doit, en toutes circonstances, être parmi les premiers à recevoir protection et secours.

Principe 9 :

L'enfant doit être protégé contre toute forme de négligence, de cruauté et d'exploitation, il ne doit pas être soumis à la traite, sous quelque forme que ce soit. L'enfant ne doit pas être admis à l'emploi avant d'avoir atteint un âge minimum approprié ; il ne doit en aucun cas être astreint ou autorisé à prendre une occupation ou un emploi qui nuise à sa santé ou à son éducation, ou qui entrave son développement physique, mental ou moral.

Principe 10 :

L'enfant doit être protégé contre les pratiques qui peuvent pousser à la discrimination raciale, à la discrimination religieuse ou à toute autre forme de discrimination. Il doit être élevé dans un esprit de compréhension, de tolérance, d'amitié entre les peuples, de paix et de fraternité universelle, et dans le sentiment qu'il lui appartient de consacrer son énergie et ses talents au service de ses semblables.

!

!