

# DÉONTOLOGIE ET POLITIQUE QUALITÉ

*La déontologie est un ensemble de règles et de devoirs régissant l'exercice d'une profession dans un secteur d'activité. L'AGAD, dans le respect de cette déontologie, a mis en place une politique qualité.*

## DEONTOLOGIE DE L'AGAD

Notre déontologie s'exprime autour d'une :

- Attitude générale de respect,
- Intervention individualisée,
- Relation triangulaire avec le client et l'aide à domicile.

## LE RESPECT DES DROITS DU CLIENT

L'AGAD s'engage à ce que ses services soient accessibles à tous, sans considération de race, de religion ou de revenus dans le respect des droits du client.

Conformément à la déontologie du secteur des services à la personne, l'AGAD affirme que le client est considéré comme une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

L'AGAD impose une attitude générale de respect réserve et discrétion à tous les membres de son personnel et à tout moment de la prestation du service, cela nécessite le :

- Respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- Respect de ses biens,
- Respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité physique et morale, de sa dignité,
- Respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- Respect de la confidentialité des informations reçues,
- Libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Par ailleurs, l'AGAD 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 tout signalement selon les dispositions prévues.

## UNE INTERVENTION INDIVIDUALISÉE

L'AGAD s'engage à :

- Veiller à une évaluation précise des besoins,
- Proposer une offre, élaborée avec le client et correspondant uniquement à ses besoins,
- Assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels,
- En cours de contrat, ajuster la prestation aux besoins et attentes du client.

L'AGAD assure la transparence de son action et veille à limiter son offre aux besoins du client.

## UNE RELATION TRIANGULAIRE

Elle protège le client et l'aide à domicile et s'articule autour de plusieurs fonctions :

- Protection du client face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- Protection de l'intervenant, en l'aidant à :
  - distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle,
  - maintenir une juste distance professionnelle,
  - éviter une relation excessivement centrée sur l'affectivité ou une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Pour cela, l'AGAD veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

La déontologie de l'AGAD est diffusée auprès des :

- Employeurs par l'intermédiaire du livret d'accueil,
- Aides à domicile par l'intermédiaire du livret d'information.

## POLITIQUE QUALITÉ DE L'AGAD

Le principal but de notre politique qualité est la satisfaction de nos clients et des aides à domicile. Nous veillons à l'équilibre des rapports professionnels entre les salariés et l'employeur. Nous mettons tout en œuvre pour favoriser une démarche qualité, conformément aux agréments préfectoraux. Par ailleurs, l'objectif de notre politique qualité est de fournir, pour chacun de nos sites, des services de qualité similaires.

## LES ENGAGEMENTS DE L'AGAD VIS-A-VIS DU CLIENT

- Favoriser l'accueil et l'écoute,
- Analyser et répondre aux besoins en matière d'aide pour son maintien à domicile,
- Proposer les intervenants convenant le mieux à sa demande,
- Exécuter toutes les tâches administratives afférentes à sa mission dans le cadre du contrat de mandat,
- Respecter ses opinions, sa culture et sa religion,
- Conseiller sur les implications juridiques et financières de l'exécution d'un contrat de travail.

## LES ENGAGEMENTS DE L'AGAD VIS-A-VIS DE L'AIDE À DOMICILE

- Favoriser l'accueil et l'écoute,
- Proposer des interventions conformes à ses compétences et sa disponibilité,
- Apporter une information sur le métier exercé (appui administratif et juridique) et répondre aux interrogations concernant l'intervention,
- Favoriser l'accès à la formation,
- Respecter ses opinions, sa culture et sa religion.

## LE SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Les engagements de notre politique qualité sont déclinés en objectifs. Des indicateurs nous permettent de les suivre. Cette politique qualité est revue au minimum tous les ans lors d'une réunion du comité qualité.

Elle est alimentée par :

- Le suivi des questionnaires de satisfaction,
- Les remontées d'informations du terrain (suivi des réclamations des clients et des aides à domicile),
- Le suivi et le respect de la réglementation et des normes régissant le secteur de l'aide à domicile.