

	DOCUMENT	DO3-A
	Charte de déontologie	Date d'application : 20 décembre 2006

Les principes déontologiques de la FASSAD

En application de la norme NF X50-056 et des règles de certification NF 311 « Services aux personnes à domicile », et au regard des actions menées en son sein, la FASSAD énonce comme siens les trois principes déontologiques suivants :

Une attitude permanente de respect

impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité, bénévoles et professionnels, et à tout moment de l'exercice de leur fonction pour l'association.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- 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 ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie.

En cas de manquement à ces règles élémentaires, diverses actions correctives seront menées, à commencer par la diffusion de notes de service. En cas de manquements répétés, des sanctions, pouvant aller de la remarque verbale au licenciement, pourront être prises contre les personnes contrevenant à ces consignes.

Une intervention individualisée

selon une approche globale de la personne. Cette intervention se matérialisera au sein de notre association notamment par :

- une évaluation individuelle des besoins du client et des réévaluations périodiques ;
- une meilleure coordination des interventions, par la mise à disposition d'outils de liaison au domicile des clients ;
- l'augmentation de la fréquence des contacts entre référents de la structure et intervenants au domicile en fonction des objectifs fixés par la FASSAD et/ou le client et/ou sa famille ;
- des réunions de concertation et de coordination interservices ;
- la transparence de l'action de la FASSAD via la mise en place de devis et de contrats de prestation ;
- une attention et une vigilance de tous les instants concernant les situations à risque de maltraitance en utilisant le Référentiel d'Evaluation des Situations A risque de Maltraitance (RESAM) ;
- la sensibilisation en toute occasion des salariés à la méthodologie professionnelle : questionnaire d'embauche, entretien annuel individuel, Guide du salarié, bulletin d'information interne...

Une protection mutuelle grâce à une relation triangulaire

entre le client, l'intervenant et la FASSAD représentée par un référent, permettant de protéger en toutes circonstances le client et l'intervenant.

Il s'agit ici de formaliser la relation qui lie la personne bénéficiaire des services, celle qui réalise la prestation et un référent qui représente l'entité permettant ainsi d'assurer 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 éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Pour ce faire, la FASSAD s'engage à organiser régulièrement des réunions entre intervenants à domicile et référents de la structure et à maintenir un ratio d'encadrement conforme à ceux établis par notre Union nationale et par les principaux prescripteurs.