



# Charte qualité

## « Je m'engage »

Cher(e) candidat(e),

La qualité de votre travail et le bien-être des personnes que vous aidez est au cœur de nos préoccupations. Nous vous remercions de prendre connaissance des 10 points ci-dessous et les valider si vous êtes en accord avec chacun d'eux.

Lors de mes interventions, **je m'engage à :**

- être toujours présent(e) et ponctuel(le), à prévenir le particulier au plus tôt en cas d'imprévu.
- être courtois(e) et respectueux(se) envers le particulier, à ne jamais hausser le ton. A résoudre tout éventuel problème dans la discussion et rechercher un accord amiable.
- préserver la dignité du particulier. Je m'assure de sa bonne présentation et de son bon état d'hygiène constants.
- être discret(e) lors de mes interventions et respecter la tranquillité du particulier.
- garder confidentielle toute information personnelle communiquée par le particulier, sauf accord préalable de sa part.
- mettre en place un cahier de transmission lorsque je suis recruté(e). S'il existe déjà, je contribue à le remplir.
- respecter l'ensemble de l'entourage du particulier : famille, médecin et tout autre intervenant.
- communiquer avec la famille du particulier de façon ouverte et transparente. A prévenir le principal interlocuteur familial en cas problème important.
- signaler au particulier tout objet que j'aurais cassé. Ne jamais emporter chez moi un bien lui appartenant sauf accord écrit de sa part.
- limiter au maximum l'usage de mon téléphone portable au travail (hormis pendant les heures de pause).