

## CHARTRE QUALITE ET ETHIQUE

**ADECCO À DOMICILE**, filiale des services à la personne du groupe Adecco, leader mondial des Ressources Humaines, s'engage dans une démarche afin de mener à bien la mission qu'elle s'est donnée :

Trouver la bonne adéquation entre clients et intervenant(e)s pour un contrat de travail temporaire, afin d'apporter un service à domicile dans les meilleures conditions. Et pour améliorer le quotidien du particulier, en lui proposant d'accéder de façon simple et réactive à tous les services autorisés au domicile, en respect avec les droits fondamentaux correspondant à la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003.

*Cette charte qualité et éthique fédère Adecco à Domicile autour de plusieurs axes majeurs, qui s'inspirent de ses 5 grandes valeurs, qui sont :*  
*La Responsabilité, le Sens du service, le Partage, l'Esprit entrepreneurial et la Passion.*

Afin de poursuivre ses objectifs, Adecco à Domicile s'engage à respecter les recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM et les lignes de conduite de cette Charte qualité et éthique :

### ■ Le respect de la personne

- Toute réalisation d'un contrat de prestation se fait avec le consentement éclairé de la personne. Tous nos intervenants sont soumis aux règles éthiques propres à la profession et au secret professionnel dans le cadre de l'exercice de leur activité.
- Nous veillons à ce que la personne aidée demeure au cœur du dispositif, en respectant ses droits fondamentaux, sa culture et ses choix de vie.
- Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour l'ensemble de l'équipe Adecco à Domicile et à tout moment de la prestation de service.
- Ce principe se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'usager en application de l'article L-311-3 du code de l'action sociale et des familles.

### ■ Le respect de l'intervenant(e)

- La possibilité d'accepter ou de refuser les missions.
- Le respect de ses droits fondamentaux.
- L'accès au « FASTT », un Fond d'Action Sociale du Travail Temporaire.
- Permettre aux intervenants de monter en compétences (« FAF.TT » Fond d'Assurance Formation du Travail Temporaire).
- Lutter contre la discrimination et rendre possible l'insertion de travailleurs handicapés. Cet engagement s'est formalisé par la signature de la Charte de la diversité en 2010 (égalité et éthique) et la conclusion d'un partenariat avec l'ADAPT en 2015.
- Prévenir les risques professionnels par l'amélioration des conditions de travail : prise en compte des besoins de l'intervenant, notamment par la mise en place d'un accompagnement psychologique et social (« Stimulus »).

### ■ Le maintien d'un lien de qualité entre toutes les parties prenantes

- La protection de la personne aidée, par l'encadrement d'Adecco à Domicile, face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes.
- La protection de l'intervenant en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle.
- Adecco à Domicile veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.
- Respecter un délai de réponse pour la mise à disposition de nos candidats et apporter du soutien au quotidien.
- Recruter des personnes de confiance par des procédures rigoureuses. Mesurer la satisfaction clients, intervenants.
- RSE de l'entreprise : le Groupe Adecco s'est engagé au cours des dernières années dans une démarche structurée pour répondre aux nouvelles exigences légales, sociales, environnementales, et économiques auxquelles les entreprises doivent faire face.
- Assurer un engagement qualité et le bon déroulement de toutes nos missions, qui passe par l'évolution de ses objectifs, en collaborant avec les membres du CODIR et COPIL d'Adecco Medical et Adecco à Domicile, afin de mener une politique qualité axée autour de quatre items, qui sont :



- la Réactivité face aux besoins du client
- le Respect de la législation
- la performance du Recrutement
- un souci de Rentabilité durable

Marilyne PASCAL  
D.Assistance, SAP



Thibault VAUTIER  
Directeur Général



**DROITS FONDAMENTAUX :**  
**« La charte des droits et libertés de la personne accueillie »**

**Article 1 Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

**Article 2 – Droite à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**Article 3 – Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

**Article 4 –Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge.

Ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce Choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exerce directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

**Article 5 – Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 – droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 – droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnel ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 – droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 – Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération, il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Articles 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.