

La charte de qualité

La société ACSED s'engage à garantir une qualité constante de ses prestations et à assurer la satisfaction des clients. Elle s'engage à respecter les exigences « qualité ».

Respect de l'environnement réglementaire

La société ACSED s'engage à s'inscrire à la fois dans une démarche de services aux personnes et une démarche d'aide aux personnes fragilisées.

Déontologie

La société ACSED s'engage à respecter et à faire appliquer les règles éthiques et déontologiques :

- Etre à l'**écoute des clients** et satisfaire leurs demandes
- **Respecter les clients** en ne pratiquant aucune discrimination à leur égard en raison de leurs âges, de leurs races, de leurs situations familiales, de leurs croyances religieuses, de leurs nationalités, etc. et traiter chacun avec dignité, dans le respect de sa vie privée et de son intimité. Respecter le secret professionnel le plus strict.
- **Contribuer au bien-être** de ses clients, que ce soit à leur domicile, par la qualité des services accomplis par le personnel intervenant ou par l'accueil qui leur est réservé par le personnel administratif dans les locaux de la société (accueil téléphonique autant que physique). Soutenir les personnes dépendantes qui font parties de sa clientèle et leur apporter la meilleure assistance possible, en lien avec leurs entourages respectifs.

Respect du contrat

- Rendre un service individualisé adapté
- Faire un devis gratuit de prestations
- Elaborer un contrat détaillé des services précisant la durée, le rythme des interventions, le financement
- Respecter les termes du contrat
- Mettre en adéquation la demande du client et le service proposé, en veillant à la bonne exécution de celui-ci, par du **personnel compétent**, dont la tenue et le comportement sont adaptés à la situation
- Informer le bénéficiaire de l'identité des intervenants et leurs qualifications.
- Informer sur les droits et les obligations de chaque partie, de respecter les termes du contrat, et en assurer la continuité des interventions (remplacement en cas d'absence ou congés annuels) y compris, le cas échéant les samedis et jours fériés

- Assurer la coordination des prestations
- Fournir une facture détaillée et claire
- Adresser une attestation fiscale annuelle

Qualité du service

- Veille à la bonne réalisation des tâches et respect des horaires définis
- Répondre aux réclamations
- Mettre à la disposition du bénéficiaire un « **livret de bord** » liaison entre l'intervenant et ce dernier et d'assurer la continuité.
- **Réaliser un suivi régulier de la qualité des services** (enquêtes, questionnaires de satisfaction, etc.), et chercher en permanence à améliorer la qualité de ses services
- Soutenir les salariés qui contribuent à l'amélioration de la satisfaction des clients, en développant leurs compétences, et en mettant en valeur leurs initiatives et leurs engagements.

Le personnel

- Mettre à la disposition des clients un personnel ponctuel, assidu, poli, serviable, respectueux des règles de sécurité et d'hygiène et respectueux de la vie privée d'autrui
- Respecter les obligations d'employeur et le code du travail
- Garantir de bonnes conditions d'exercice professionnel pour l'employé
- Recruter des intervenants en fonction de leurs compétences professionnelles et de leur éthique
- Assurer un encadrement professionnel du personnel intervenant
- Proposer des formations pour améliorer la qualité de service et motiver le personnel
- Pérenniser les emplois
- Faire participer l'intervenant au dispositif de suivi individualisé de l'intervention (en faisant remonter des informations nécessaires à une meilleure adaptation de la prestation)
- Soutenir et accompagner le personnel dans leur pratique professionnelle (formation, réunions d'échanges, entretien individuels...)

La charte des droits et libertés de la personne

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégralité, de sa vie privée, de sa culture, de son intimité et de sa sécurité
- Le respect de leurs biens et la confidentialité des informations la concernant
- Une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions
- Un droit à l'information claire et compréhensible.

La charte des droits et libertés de la personne âgée

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

Le respect de sa dignité, de son intégralité, de sa vie privée, de sa culture, de son intimité et de sa sécurité, le respect de leurs biens et la confidentialité des informations la concernant. Une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions. Un droit à l'information claire et compréhensible.

- Toute personne âgée garde la liberté de choisir son mode de vie.
- Le Lieu de vie de la personne âgée doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- La personne âgée doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable.
- Toute personne âgée doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- Toute personne âgée doit être encouragée à conserver des activités.
Toute personne âgée doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- Toute personne âgée doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.